



Юридический адрес: 660075, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/  
Фактический адрес: 660075, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 809  
ИНН 2460112042, КПП 246001001, ОГРН 1192468005620

+7 (391) 989-88-48  
+7 (391) 240-41-37

info@kras-lider.ru  
www.kras-lider.ru

Директор ООО Исследовательская  
компания «Лидер»



Н.А. Цибина

2025 г.

## ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий  
оказания социальных услуг организациями социального обслуживания,  
расположенными на территории Республики Карелия

2025

**Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)**

**Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

**Сокращенное наименование:** ООО Исследовательская компания «Лидер»

**Юридический адрес:** 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3

**Фактический адрес:** 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 809

**ОКПО** 36053242

**ОКАТО** 04401363000

**ОКОГУ** 4210014

**ОКТМО** 04701000001

**ОКФС** – 16 Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в налоговый орган:** 28.11.2022 г.

**ОКВЭД** 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

**Реквизиты:**

ООО «Банк Точка»

ИНН 7706092528

КПП 770543002

ОГРН: 1027739019208

ОКПО: 04503985

к/с 30101810745374525104

р/с 40702810802500129057

**Электронная почта:** info@kras-lider.ru

**Директор:** Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

## СТРУКТУРА ОТЧЕТА<sup>1</sup>

1. Перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 4
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями	стр. 9
5. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 21
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 29
Приложение 1. Оценка открытости и доступности информации об организации на её официальном сайте	стр. 30
Приложение 2. Форма оценки при посещении организации	стр. 32
Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания	стр. 35

---

<sup>1</sup> Структура отчета сформирована в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

## 1. Перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций:

Наименование организации
1. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»
2. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»
3. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»
4. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»
5. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»
6. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»
7. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»
8. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»
9. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»

## 2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (с изменениями и дополнениями).

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Оценка сайтов проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций в сети "Интернет". В оценке официальных сайтов изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации и доступность услуг для инвалидов (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н).

Результатом оценки стал интегральный показатель, рассчитанный в соответствии с «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденный приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. Оценка объема информации, представленной на сайте и на стенде организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанными в начале раздела, производится по шкале от 0 до 19 баллов, где 0 – это минимальный объем информации, а 19 – максимальный

объем. Оценка объема информации, представленной на стенде организации, производится по шкале от 0 до 17, где 0 – это минимальный объем информации, а 17 баллов – максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки информации, представленной на сайте и стенде каждого учреждения.

**Таблица 1.**

Объем информации, размещенной на официальном сайте и стенде организации, в соответствии с количеством материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами

Организация	Сайт	Стенд
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	14	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	14	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	14	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	14	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	14	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	14	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	12	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	14	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	14	17

На официальном сайте большей части организаций представлена почти вся необходимая информация. После изучения материалов, присланных организациями, было выявлено, что у них есть стенды с информацией о деятельности, на стендах большинства организаций размещена почти вся необходимая информация.

Вся информация, которая отсутствует на сайте и стендах организации, будет подробно представлена по пунктам в разделе 5 «Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности» данного отчета.

### 3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными

учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. Организации выполнили норму по числу респондентов.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	251	189	75%
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	310	247	80%
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	1308	798	61%
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	426	421	99%
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	255	375	147%
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	526	442	84%
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	638	498	78%
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	315	313	99%
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	368	395	107%

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Опрос проводился методом анкетирования на территории организаций. Сроки проведения опроса с 26 марта по 28 апреля 2024 года.

Ниже в таблице 2 представлены результаты опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

**Таблица 2.**  
Результаты опроса получателей услуг

Вопрос анкеты	Удовлетворены
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	99%
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	98%
Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились?	98%
Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	95%
Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	99%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?	99%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?	100%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?	97%
Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?	98%
Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?	99%
Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	99%

#### *Результаты оценки полученных материалов*

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н).

В Таблице 3 представлены результаты оценки наличия условий комфортности оказания услуг в организациях. Номерам в таблице соответствуют следующие условия комфортности:

1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
2. Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)
3. Наличие и доступность питьевой воды
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
5. Санитарное состояние помещений организаций
6. Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
7. Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

**Таблица 3.**  
Наличие условий комфортности оказания услуг  
1 - оборудовано, 0 - не оборудовано

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	7	Сумма условий
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	1	1	1	1	1	1	1	7
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	1	1	1	1	1	1	1	7
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	1	1	1	1	1	1	1	7
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	1	1	1	1	1	1	1	7
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	1	1	1	1	1	1	1	7
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	1	1	1	1	1	1	1	7
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	1	1	1	1	1	0	1	6
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	1	1	1	1	1	1	1	7
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	1	1	1	1	1	1	1	7

Учет условий доступности для инвалидов велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н). Оценивались две группы показателей:

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (6 показателей).

В Таблицах 4 и 5 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов, характеризующие наличие условий. Номерам в таблице соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Таблица 4.**

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов  
1 - оборудовано, 0 - не оборудовано

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	1	1	1	1	1	5
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	1	1	1	1	1	5
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	1	1	1	1	1	5
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	1	1	1	1	1	5
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	0	1	0	0	0	1
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>4</u>
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	1	0	1	1	1	4
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	1	0	1	1	1	4
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	1	0	1	0	1	3

Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, представлена в Таблице 5.

Номерам в Таблице 5 соответствуют следующие условия доступности:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

6. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

**Таблица 5.**

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	1	1	0	1	1	1	5
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	1	1	0	0	1	1	4
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	1	1	0	1	1	1	5
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	1	1	0	1	1	1	5
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	1	1	0	1	1	1	5
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	1	0	1	1	1	1	5
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	1	1	0	1	1	1	5
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	1	1	0	1	1	1	5
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	1	1	0	1	1	1	5

**4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями**

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	251	189	0,75

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	310	247	0,80
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	1308	798	0,61
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	426	421	0,99
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	255	375	1,47
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	526	442	0,84
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	638	498	0,78
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	315	313	0,99
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	368	395	1,07

### 1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	17	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	17	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	17	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	17	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	17	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	17	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	17	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	17	17
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	17	17

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	14	14
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	14	14
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	14	14
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	14	14
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	14	14
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	14	14
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	14	14
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	14	14
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	14	14

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора <sup>2</sup>	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100

<sup>2</sup> В таблицах 1.2.1, 2.1.1, 3.1.1, 3.2.1 при текстовых значениях: «В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия», «Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг», «Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов» соответственно или при текстовых значениях: «Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия», «Отсутствуют комфортные условия», «Отсутствуют условия доступности для инвалидов», «Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими» соответственно первый столбец «Выполнение индикатора» остаётся пустым, а второй содержит оценку 0 или 100, в зависимости от текстового значения, поскольку на сайте bus.gov.ru и в таблице для внесения данных, загружаемой с сайта (exportIntegralData), баллы выставляются автоматически в соответствии с данными текстовыми значениями.

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора <sup>2</sup>	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	138	138
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	197	199
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	456	474
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	402	403
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	347	347
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	347	348
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	314	316
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	261	261
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	311	312

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	127	127
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	136	153
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	438	443
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	350	351
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	297	298
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	174	187
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	360	362
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	170	172

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	271	271

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.2.2 - Своевременность предоставления услуги	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	188	189
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	234	247
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	772	798

2.2.2 - Своевременность предоставления услуги	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	410	421
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	374	375
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	442	442
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	496	498
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	312	313
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	394	395

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	188	189
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	234	247
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	772	798
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	410	421
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	374	375
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	442	442
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	496	498
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	312	313
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	394	395

### 3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	53	53
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	116	125
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	66	66
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	76	78
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	44	45
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	34	34
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	29	38
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	58	60
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	38	42

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	189	189
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	247	247
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	783	798
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	421	421
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	375	375
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	442	442
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	496	498
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	313	313

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	395	395

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	188	189
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	246	247
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	782	798
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	413	421
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	375	375
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	442	442
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	496	498
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	313	313
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	395	395

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	127	127
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	137	138
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	574	580
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	350	351
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	294	294
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	325	325
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	336	336
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	251	254
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	309	310

## 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг



5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	421	421
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	375	375
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	442	442
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	495	498
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	313	313
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	395	395

### Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"
4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"
5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель <sup>3</sup>
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	100,00	99,74	100,00	99,79	99,21	99,75
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	97,84	97,37	89,40	99,69	95,26	95,91
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	99,00	98,37	100,00	98,24	95,04	98,13
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	99,89	98,69	99,23	99,18	99,57	99,31
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	99,94	99,87	75,33	100,00	99,87	95,00
<u>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»</u>	98,95	100,00	94,00	100,00	100,00	98,59

<sup>3</sup> На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru> оценки делятся по категориям: 0–19 баллов «неудовлетворительно», 20–39 баллов «ниже среднего», 40–60 баллов «удовлетворительно», 61–80 баллов «хорошо», 81–100 баллов «отлично».

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель <sup>3</sup>
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	97,62	99,80	86,89	99,68	99,22	96,64
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	99,82	99,84	93,00	99,76	99,90	98,46
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	99,93	99,87	85,14	99,94	99,95	96,97

### Рейтинг организаций

Рейтинг	Организация	Итоговый показатель
1.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»	99,75
2.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Солнечный»	99,31
3.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»	98,59
4.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»	98,46
5.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	98,13
6.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»	96,97
7.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»	96,64
8.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»	95,91
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»	95,00

**5. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности**

**ВНИМАНИЕ!!!**

*Недостатки по филиалам/подразделениям организаций указываются только по критериям «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов» и «Открытость и доступность информации об организации» по стендам. По сайтам у филиалов/подразделений учет недостатков ведется только у головной организации. Если указано, что недостатки по определенному критерию не выявлены, то это относится как к головной организации, так и к филиалам/подразделениям.*

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Открытость и доступность информации об организации»

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черёмушки»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Открытость и доступность информации об организации»

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н, а также Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо представить следующую информацию:

**Стенд:**

Недостатки не выявлены

**Сайт:**

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» в организации отсутствуют ряд условий комфортности, описанных в пункте 2.1 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия комфортности:

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда», Центр помощи детям «Надежда» г. Кондопога, ул. Кондопожская, Центр помощи детям «Надежда» г. Кондопога, ул. Пролетарская, Центр помощи детям «Надежда» г. Петрозаводск, ул. Антонова, Центр помощи детям «Надежда» г. Петрозаводск, ул. Жуковского, Центр помощи детям «Надежда» г. Петрозаводск, ул. Краснофлотская, Центр помощи детям «Надежда» г. Петрозаводск, ул. Судостроительная, Центр помощи детям «Надежда» п. Шуя - недостатки не выявлены**

**Центр помощи детям «Надежда» п. Мелиоративный**

Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
----------------------------------------------------------------------------------

Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)
----------------------------------------------------------------

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»**

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
-----------------------------------------------------------------

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
-------------------------------------------------------------------

Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
----------------------------------------------------------------------

Наличие сменных кресел-колясок
--------------------------------

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
----------------------------------------------------------------------------------

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)
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Центр помощи детям «Надежда» г. Кондопога, ул. Кондопожская**

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
-------------------------------------------------------------------

Наличие сменных кресел-колясок
--------------------------------

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Центр помощи детям «Надежда» г. Кондопога, ул. Пролетарская**

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
-----------------------------------------------------------------

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

#### **Центр помощи детям «Надежда» г. Петрозаводск, ул. Антонова**

Наличие сменных кресел-колясок
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

#### **Центр помощи детям «Надежда» г. Петрозаводск, ул. Жуковского**

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **Центр помощи детям «Надежда» г. Петрозаводск, ул. Краснофлотская**

Наличие сменных кресел-колясок
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

#### **Центр помощи детям «Надежда» г. Петрозаводск, ул. Судостроительная**

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **Центр помощи детям «Надежда» п. Мелиоративный**

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

#### **Центр помощи детям «Надежда» п. Шуя**

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания  
Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей,  
«Солнечный»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания  
Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей,  
«Солнечный»**

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

**Центр помощи детям «Солнечный» г. Суоярви**

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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

**Центр помощи детям «Солнечный» пгт. Пряжа**

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

- «Открытость и доступность информации об организации»
- «Комфортность условий предоставления услуг»
- «Доброжелательность, вежливость работников организации»
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №1»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

**Центр помощи детям №1 г. Костомукша, ул. Строительная**

Наличие сменных кресел-колясок
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

**Центр помощи детям №1 пгт Калевала**

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)

**Центр помощи детям №1 пгт Муезерский**

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие сменных кресел-колясок
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Открытость и доступность информации об организации»

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н, а также Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо представить следующую информацию:

**Стенд:**

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4», Центр помощи детям №4 п. Рабочееостровск – недостатки не выявлены**

**Центр помощи детям №4 пгт. Лоухи**

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

**Сайт:**

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
---------------------------------------------------------------

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №4»**

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
-------------------------------------------------------------------

Наличие сменных кресел-колясок
--------------------------------

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Центр помощи детям №4 пгт. Лоухи**

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
-------------------------------------------------------------------

Наличие сменных кресел-колясок
--------------------------------

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №5»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с

требованиями, утвержденными Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н, а также Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо представить следующую информацию:

**Стенд:**

**Центр помощи детям №5 г. Беломорск**

Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты

**Сайт:**

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

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 о

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 получателя

Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» в организации отсутствуют ряд условий комфортности, описанных в пункте 2.1 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия комфортности:

Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие сменных кресел-колясок

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

**Центр помощи детям №5 г. Беломорск**

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие сменных кресел-колясок

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

**Центр помощи детям №6 г. Медвежьегорск**

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Открытость и доступность информации об организации»

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №7»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

**Центр помощи детям №7 г. Лахденпохья**

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

### **Центр помощи детям №7 г. Питкяранта**

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие сменных кресел-колясок
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

#### **По следующим критериям недостатки не выявлены:**

- «Открытость и доступность информации об организации»
- «Комфортность условий предоставления услуг»
- «Доброжелательность, вежливость работников организации»
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

### **6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» необходимо представить на официальных сайтах организаций всю необходимую информацию, описанную в разделе 5 отчета, в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. N 886н и Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» необходимо оборудовать организации с учетом условий комфортности, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5 отчета. Данные условия описаны в пункте 2.1 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. N 317н.

По критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» методами объективной оценки недостатки не выявлены.

### Оценка открытости и доступности информации об организации на её официальном сайте

№	Информация
1	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
2	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
3	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда
4	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
5	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты
6	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты
7	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания
8	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
9	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)
10	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)
11	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 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
12	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
13	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
14	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)
15	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

№	Информация
16	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)
17	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*
18	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
19	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации

**ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

Организация: \_\_\_\_\_

Дата посещения: \_\_\_\_\_ Время начала посещения \_\_\_\_\_

Время окончания посещения: \_\_\_\_\_

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

1. Открытость и доступность информации об организации			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами		
1.1.1.	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	Да	Нет
1.1.2.	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	Да	Нет
1.1.3.	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	Да	Нет
1.1.4.	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	Да	Нет
1.1.5.	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	Да	Нет
1.1.6.	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	Да	Нет
1.1.7.	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")	Да	Нет
1.1.8.	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	Да	Нет
1.1.9.	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	Да	Нет
1.1.10.	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	Да	Нет
1.1.11.	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований	Да	Нет

<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
	бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
1.1.12	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	Да	Нет
1.1.13	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	Да	Нет
1.1.14.	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	Да	Нет
1.1.15	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	Да	Нет
1.1.16	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	Да	Нет
1.1.17	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	Да	Нет

<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
<b>2.1</b>	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</b>		
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Да	Нет
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	Да	Нет
2.1.3	Наличие и доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет
2.1.6	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	Да	Нет
2.1.7	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и	Да	Нет

	муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).		
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

3. Доступность услуг для инвалидов			
<b>3.1</b>	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
<b>3.2</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

**АНКЕТА<sup>4</sup>**  
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**  
**услуг организациями социального обслуживания**

*Уважаемый участник опроса!*

*Уважаемый участник опроса! Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организацией гарантируется.*

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 3)

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 5)

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

☐ Да ☐ Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились?**

☐ Да ☐ Нет

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?**

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 9)

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?**

*К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).*

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 13)

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?**

☐ Да ☐ Нет

**13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?**

---

<sup>4</sup> Анкета разработана в соответствии с "Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?

☐ Да ☐ Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?**

К организационным условиям предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

---

**17. Ваш пол:** ☐ Мужской ☐ Женский **18. Ваш возраст** \_\_\_\_ (полных лет)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**