

Разработано членами  
общественного совета по  
проведению независимой  
оценки качества условий  
оказания социальных услуг  
организациями социального  
обслуживания при  
Министерстве социального  
обеспечения, материнства и  
детства Курской области и  
утверждено на заседании  
30.10.2024, протокол № 4

## Заключение по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2024 году

---

г. Курск

30.10.2024

Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социального обеспечения, материнства и детства Курской области проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проведена с учетом «Отчета по результатам оказания услуги по проведению социологического опроса в виде сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Курской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания», подготовленного организацией – оператором – ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»,

В текущем году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проведена в отношении 21 организации социального обслуживания.

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется посредством оценки условий оказания услуг по критериям:

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

Результаты исследования по всем критериям анализируемых организаций представлены в таблице 1.

Таблица 1

Организации	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»	100	100	88	100	100
ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области»	100	100	94	100	100
ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»	100	100	100	100	100

ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»	100	100	94	100	100
ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»	100	100	99,1	100	100
ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»	100	100	94	100	100
ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»	100	100	92	100	100
ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»	100	100	99,1	100	100
ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»	100	100	99,1	100	100
ОБУСО «Цигровский МЦСОН Курской области»	100	100	100	100	100
ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»	100	100	99,1	100	100
ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»	100	100	100	100	100
Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	100	100	73,3	100	100

Рейтинг организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания представлен в таблице 2.

Таблица 2

Наименование организации	Баллы	Место
ОБУСО «КЦСОН города Железнодорожска Курской области»	100	1
ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области»	100	1
ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области»	100	1
ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области»	100	1
ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области»	100	1
ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области»	100	1
ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области»	100	1
ОБУСО «КЦСОН Поньоровского района Курской области»	100	1
ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области»	100	1
ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области»	100	1
ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска»	100	1
ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области»	99,8	2
ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области»	99,8	2
ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области»	99,8	2
ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска»	99,8	2
ОБУСО «Железнодорожский МКЦСОН Курской области»	98,8	2
ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области»	98,8	2
ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области»	98,8	2
ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области»	98,4	3
ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области»	97,6	4
Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	94,66	5
Общий балл по отрасли	<b>99,35</b>	

По итогам расчета всех критериев общий балл по отрасли оставляет 99.35, наивысших баллов - 100 достигли 11 организаций социального обслуживания, в 10 организациях выявлены недостатки в области обеспечения доступности услуг для инвалидов.

Как по отрасли, так и по учреждениям мониторинг показал в целом высокие баллы,

Однако необходимо провести работу и обеспечить в организациях социального обслуживания доступность услуг для инвалидов, в соответствии с разработанными предложениями по устранению выявленных недостатков.

Разработаны членами общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания социальных услуг при Министерстве социального обеспечения, материнства и детства Курской области и утверждены на заседании 30.10.2024, протокол № 4

**Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2024 г.**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в план мероприятий
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Горшеченского района Курской области»	
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	
<p>1 Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствуют:</p> <p>1.1 выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>1.2 специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p>	<p>1. Оборудовать помещение организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в частности:</p> <p>1.1. выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и как можно ближе к входу в здание;</li> <li>- обозначить их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание, а также обозначить их наземной</li> </ul>

<p>2. В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	<p>разметкой не только на поверхности парковки, но и с помощью вертикального знака;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создать систему управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;</li> <li>- обеспечить возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание;</li> </ul> <p>1.2 оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов, предусмотрев:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение санитарно-гигиенического помещения в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов;</li> <li>- кнопку вызова персонала;</li> <li>- ширину прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м.;</li> <li>- опорные поручни у унитазов и раковин;</li> <li>- адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).</li> </ul> <p>2. Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими. Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика. В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости.</p>
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	

Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Железногорский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области»	
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	
<p>Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют сменные кресла-коляски.</li> </ul>	<p>Оборудовать помещение организации с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить наличие сменных кресел-колясок в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного.</li> </ul>
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курского района Курской области»	
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	
<p>1. Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.</li> </ul>	<p>1. Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов, предусмотрев:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение санитарно-гигиенического помещения в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов;</li> <li>- кнопку вызова персонала;</li> <li>- ширину прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м.;</li> </ul>

<p>2. В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- опорные поручни у унитазов и раковин;</li> <li>- адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).</li> </ul> <p>2. Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими. Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика. В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости.</p>
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района Курской области»	
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	
<p>В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	<p>Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими. Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика. В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости.</p>
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	

<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Пристенского района Курской области»	
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	
<p>Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.</li> </ul>	<p>Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов, предусмотрев:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение санитарно-гигиенического помещения в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов;</li> <li>- кнопку вызова персонала;</li> <li>- ширину прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м.;</li> <li>- опорные поручни у унитазов и раковин;</li> <li>- адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).</li> </ul>
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Солнцевского района Курской области»	
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	

<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	
<p>Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.</li> </ul>	<p>Оборудовать помещение организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в частности выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и как можно ближе к входу в здание;</li> <li>- обозначить их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание, а также обозначить их наземной разметкой не только на поверхности парковки, но и с помощью вертикального знака;</li> <li>- создать систему управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;</li> <li>- обеспечить возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание.</li> </ul>
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тимского района Курской области»	
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	
<p>В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	<p>Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими. Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика.</p> <p>В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих</p>

	по представлению таких услуг в случае необходимости.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Фатежского района Курской области»	
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	
В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими. Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика. В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр «Забота» города Курска Курской области»	
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	
В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими. Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика. В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с

	организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница»	
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>	
<p>В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности не обеспечены:</p> <p>1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p> <p>2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>	<p>Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <p>1. Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию, предусмотрев:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- визуально-акустические системы, позволяющие получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом;</li> <li>- табло, воспроизводящие визуально-речевые сообщения;</li> <li>- звуковые маяки для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования;</li> <li>- навигационные системы для слабовидящих и незрячих.</li> </ul> <p>2. Дублировать надписи, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предусмотрев:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на входе в здание вывеску с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;</li> <li>- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и</li> </ul>

<p>3. Возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.</p>	<p>услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности (например: тактильные таблички с указателями выходов, поворотов, лестниц должны быть не только в одном месте на входе, но и по всему пути передвижения инвалида).</p> <p>3. Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика. В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости.</p> <p>4. Создать альтернативную (адаптированную) версию сайта, которая должна:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять возможность масштабировать текст на сайте;</li> <li>- иметь экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.</li> </ul>
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	
Недостатков не выявлено, 100 баллов	