

**Общественный совет при Министерстве труда и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями социального
обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики**

ЗАСЕДАНИЕ № 2

27 ноября 2024 года

г. Нальчик

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2024 году.

Докладчик: Гылыева Радима Аслановна – заместитель директора ЧУ ДПО «Центр Инфо»

2. Об основных недостатках, выявленных при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2024 году.

Докладчик: Кишукова Ирина Музафаровна – председатель Общественного совета при Министерстве труда и социальной защиты КБР по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

3. Разное

**Протокол
решения Общественного совета по независимой оценке качества
при Министерстве труда и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики № 2**

27 ноября 2024 года

г. Нальчик

Присутствовали:

Члены Совета:

Абаноков Владимир Кадзукович
Атабиева Зарема Алихановна
Кишукова Ирина Музафаровна
Кузьминов Олег Владимирович
Уянаев Борис Биязулкаевич

Приглашенные:

Тогузаев Тахир Магомедович	- министр труда и социальной защиты КБР
Кожаква Мадина Леонидовна	- начальник отдела информационно-аналитического обеспечения и по связям с общественностью Министерства труда и социальной защиты КБР
Селезнева Ирина Анатольевна	- ведущий специалист-эксперт отдела организации социального обслуживания Министерства труда и социальной защиты КБР
Петросян Леон Николаевич	- директор ЧУ ДПО «Центр ИНФО»
Гылыева Радима Аслановна	- заместитель директора ЧУ ДПО «Центр Инфо»

Общественный совет по независимой оценке качества при Министерстве труда и социальной защиты КБР **решает:**

1. Принять к сведению информацию заместителя директора ЧУ ДПО «Центр Инфо» Гылыевой Р.А. об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2024 году.

2. Принять к сведению информацию председателя Общественного совета по независимой оценке качества Минтрудсоцзащиты КБР Кишуковой И.М. об основных недостатках, выявленных при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году.

3. Утвердить количественные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2024 году (приложение № 1).

4. Обеспечить выполнение рекомендаций оператора для организаций социального обслуживания в соответствии с приложением №2.

5. Рекомендовать Министерству труда и социальной защиты КБР учесть при составлении Планов по устранению недостатков на 2025 год рекомендации Общественного совета при Министерстве труда и социальной защиты КБР по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в соответствии с приложением №3.

Председатель
Общественного совета



И. Кишукова

Рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

№	Учреждения	Общие критерии оценки					
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	1 - критерий открытость и доступность информации	2 - критерий комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	3 - критерий доступность услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательность, вежливость работников	5 - критерий удовлетворенность условиями оказания услуг
			Показатели	Показатели	Показатели	Показатели	Показатели
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ГКУ "Прохладенский детский дом-интернат"	100	100	100	100	100	100
2	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	100	100	100	100	100	100
3	ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"	100	100	100	100	100	100
4	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	99,16	95,8	100	100	100	100
5	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	98,26	93,9	100	100	97,6	99,8
6	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	98,14	96,7	100	94	100	100
7	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	97,78	97,3	100	92	99,6	100
8	ГКУ "Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения"	95,36	94,3	99,4	84,5	98,8	99,8
9	ГАУ КБР "Профилакторий "Сокол"	92,06	88,3	100	72	100	100
10	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	89,16	89,3	94	64,5	98	100
	Среднее интегральное значение	96,99	95,56	99,34	90,7	99,4	99,96

**Рекомендации для организаций социального обслуживания по
улучшению качества условий оказания услуг**

**Государственное казенное учреждение «Прохладненский детский дом-
интернат**

Рекомендации отсутствуют.

**Государственное казенное учреждение «Республиканский центр социальной
помощи семье и детям»**

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

**Государственное казенное учреждение «Базовый республиканский детский
социально-реабилитационный центр «Радуга»**

Рекомендации отсутствуют.

**Государственное казенное учреждение «Нальчикский дом-интернат для
престарелых и инвалидов»**

Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации в соответствии с требованиями ФГОС.

Дополнительное профессиональное образование и обучение сотрудников организации по вопросам повышения лояльности получателей услуг в отношении организации социального обслуживания, разработка и реализация программы повышения лояльности получателей услуг в отношении организации социального обслуживания.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.

**Государственное казенное учреждение «Республиканский социально-
реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс»**

Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации в соответствии с требованиями ФГОС.

Дополнительное профессиональное образование и обучение сотрудников организации по вопросам повышения лояльности получателей услуг в отношении организации социального обслуживания, разработка и реализация программы повышения лояльности получателей услуг в отношении организации социального обслуживания.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

Государственное казенное учреждение «Республиканский психоневрологический интернат»

Обеспечить на официальном сайте организации информации о:

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности.

Отсутствует направление пути подхода.

Отсутствует кнопка вызова сопровождающего.

Отсутствуют специальные ограждения и тактильные направляющие для лиц с нарушениями зрения, использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; ступени желтого цвета.

Отсутствует противоскользящая поверхность пандусов.

Отсутствует возможность входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней.

Указатель парковки для маломобильных групп граждан и инвалидов обозначен у въезда в организацию, там же расположена неасфальтированная парковка, покрытая гравием.

Обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака, есть знак на окне.

Парковка у въезда в учреждение, но дальше 1,5 м.

Отсутствуют противоскользящие свойства ступеней на лестницах.

Санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов, коммуникационных узлов здания организации, на каждом этаже, при каждом инфраструктурном объекте, в том числе и в палатах.

В санитарно-гигиенических помещениях отсутствует кнопка вызова персонала.

Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не везде не менее 1,8 м санитарные комнаты не оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин.

Отсутствуют 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.).

Отсутствует экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

Государственное казенное учреждение «Нальчикский психоневрологический интернат»

Обеспечить на официальном сайте организации информации о:

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

Обеспечить на информационном стенде организации информации о:

- дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации, вместо нее представлены дата регистрации в реестре поставщиков соц.услуг и дата внесения изменений в ЕГРН в связи с реорганизацией;

- локальный акт о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией;

- порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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; информация представлена неструктурировано, для поиска информации необходимо искать глубоко в документах, файлы названы не в соответствии с фактическим содержанием документов, с помощью поисковика сайта нельзя найти некоторые документы, которые в наличии, потому что они названы некорректно.

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Обеспечены наклоны для удобного обеспечения доступности для инвалидов на креслах-колясках

Отсутствует направление пути подхода, плитка на пандусе разбита, отсутствует противоскользящее покрытие, нет козырька над пандусом, кнопка вызова при входе отсутствует.

Отсутствует обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной окантовки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени на входе в учреждение.

На втором этаже поручней нет, только на первом этаже.

Кнопка вызова персонала отсутствует.

Отсутствуют 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.).

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

Государственное автономное учреждение КБР «Профилакторий «Сокол»

Обеспечить на информационном стенде организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;

- 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;

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

- 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");

- 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);

- порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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;

- 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;

- 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;

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

Обеспечить на официальном сайте организации информации 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;

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

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

- материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);

- правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового договора, коллективный договор (с приложением электронного образца документов);

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

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Локальным нормативным актом организации назначить ответственное лицо за проведение независимой оценки качества условий оказываемых услуг в организации социального обслуживания.

Обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие и понятность навигации внутри организации.

Обеспечить наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

Государственное казенное учреждение «Специальный дом для одиноких престарелых»

Необходим капитальный ремонт.

Обеспечить на официальном сайте организации информации о:

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности.

Обеспечить на информационном стенде организации информации о:

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

Обеспечить доступность услуг для инвалидов. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Не обеспечено наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, уборка не проводится с использованием чистящих средств, средств, не предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований, в помещениях организации присутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности.

На нижнем этаже очень сыро, стены покрыты плесенью, душно, нет воздуха, мебель старая и сырая.

В помещениях организации отсутствуют кулеры с питьевой водой, но обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, однако отсутствуют разовые стаканы), не заключены договоры с поставщиками на поставку воды; доступ к питьевой воде обеспечен только на первом этаже здания.

Санитарно-гигиеническое помещение одно, не соблюдается чистота помещения, в наличии туалетная бумага, на местах в помещениях отсутствует доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения не установлены водонагревающие устройства.

Отсутствует график уборки в помещениях организации, уборка не проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований, в помещениях организации зафиксированы посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также следы жизнедеятельности грызунов.

Гардероб отсутствует, но в каждой квартире есть возможность снять верхнюю одежду.

Отсутствует оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них.

Отсутствуют тактильные направляющие для лиц с нарушениями зрения, отсутствует визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки.

Отсутствует закрепление противоскользящей поверхности пандусов, отсутствуют специальные парковочные места, отсутствует обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание.

Отсутствует обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака, отсутствует обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, не обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной окантовки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.

Санитарно-гигиенические помещения размещены на нижнем этаже, въезд куда ограничен для маломобильных групп граждан, въездов, в санитарно-гигиенических помещениях отсутствует кнопка вызова персонала.

Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - менее 1,8 м.

Санитарные комнаты не оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин; отсутствуют 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.).

Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации по вопросам медиации и разрешения конфликтных ситуаций.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в г. Прохладном

Рекомендации отсутствуют.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в Урванском муниципальном районе

Рекомендации отсутствуют.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в Лескенском муниципальном районе

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в Прохладненском муниципальном районе

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

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

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату,

частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» - в г.о. Нальчик

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

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

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

- 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); положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; попечительском совете организации социального обслуживания;

- форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);

- 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;

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

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

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

Обеспечить наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние

сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу);

- форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения).

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в Баксанском муниципальном районе

Обеспечить на информационном стенде организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

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

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

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

- 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; 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;

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности.

Обеспечить наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- ссылки на социальные сети.

Обеспечить в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:

- на каждом этаже должны быть размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они должны быть дублированы на первом этажах здания.

- гардероб, доступный для получателей услуг, гардероб должен быть доступен в течение всего периода времени работы организации.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в Терском муниципальном районе

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- 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

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности.

Не предусмотрено наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом.

Не предусмотрено табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения.

Не предусмотрено использование звуковых маяков 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.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в Майском муниципальном районе

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

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

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

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации.

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Не предусмотрено прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов.

Не предусмотрено создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами.

Вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации не предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м.

В санитарно-гигиенических помещениях не предусмотрена кнопка вызова персонала.

Не предусмотрено наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом.

Не предусмотрено табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков 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.

Не предусмотрено наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в городе Баксан

Обеспечить на информационном стенде организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

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

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

- порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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;

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

Обеспечить в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.), количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации;

- гардероб, доступный для получателей услуг, гардероб должен быть доступен в течение всего периода времени работы организации.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в Зольском муниципальном районе

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

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

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

- режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;

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

- 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");

- 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);

- 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; - 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;

- 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;

- 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;

- 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;

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

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

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

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации не предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м.

Отсутствуют в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного.

Санитарно-гигиенические помещения для маломобильных групп граждан.

В санитарно-гигиенических помещениях отсутствует кнопка вызова персонала.

Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - менее 1,8 м.

Санитарные комнаты не оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин.

Не предусмотрены 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.).

Не предусмотрено наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом.

Не предусмотрено табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения.

Не предусмотрено использование звуковых маяков 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.

Не предусмотрено наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.

Не предусмотрено наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана, здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Рекомендуется обеспечить надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

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

- 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;

- 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;

- 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

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

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

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Выделение и освоение дополнительных помещений в оперативное пользование.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в Эльбрусском муниципальном районе»

Необходим капитальный ремонт.

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

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

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

Обеспечить на официальном сайте организации информации о:

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

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

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в Черекском муниципальном районе»

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии);
- информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Санитарно-гигиенические помещения недоступны для маломобильных групп граждан.

В санитарно-гигиенических помещениях не предусмотрена кнопка вызова персонала.

Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - менее 1,8 м.

Санитарные комнаты не оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин.

Не используются 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.).

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

В отделении психолого-педагогической помощи семье и детям наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;
- рациональное использование материального фонда и доступных помещений.

Необходим капитальный ремонт.

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

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

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

- о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);

- 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);

- 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; 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.

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

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

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

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

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

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Не предусмотрена транспортная доступность.

Не обеспечено наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, уборка не проводится с использованием чистящих средств, средств, не предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований, в помещениях организации присутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности.

Провода торчат в детской комнате, не чисто, мухи на подоконниках, склад в кабинетах.

Не предусмотрено наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом.

Не предусмотрено табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; наличие звуковых маяков 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.

Не предусмотрено наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.

Не предусмотрено наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Не предусмотрено надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Санитарно-гигиенические помещения недоступны для маломобильных групп граждан.

В санитарно-гигиенических помещениях не предусмотрена кнопка вызова персонала.

Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - менее 1,8 м.

Санитарные комнаты не оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин.

Не используются 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.).

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

В отделении психолого-педагогической помощи семье и детям наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;
- рациональное использование материального фонда и доступных помещений.

Филиал государственного казенного учреждения «Республиканский центр социального обслуживания населения» в Чегемском муниципальном районе»

Обеспечить на информационном стенде организации следующую информацию:

- о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии).

Обеспечить на официальном сайте организации наличие, полноту актуальность, достоверность, удобство, доступность неограниченному кругу лиц информации о:

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

В организации отсутствует гардероб, доступный для получателей услуг.

Не предусмотрено обеспечение противоскользких свойств ступеней на лестницах.

Не обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени, устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м).

Вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации не предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м.

Не предусмотрено наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом.

Не предусмотрено табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения.

Не предусмотрено наличие звуковых маяков 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.

Не предусмотрено наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.

Не предусмотрено наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Не предусмотрено надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Рекомендуется обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг:

- санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

Улучшить условия оказания социальных услуг, в том числе комфортности предоставления услуг в соответствии с потребностями получателей услуг (изучить потребность).

Рекомендации Общественного совета при Министерстве труда и социальной защиты КБР по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Активизировать работу подведомственных организаций по проведению мероприятий по адаптации и реабилитации инвалидов и детей-инвалидов, в том числе с увеличением разнообразия оказываемых услуг (при необходимости).

2. Систематизировать оказание психологической помощи семьям, воспитывающим детей-инвалидов, находящихся в сложной жизненной ситуации.

3. Подготовить методические рекомендации, провести повышение квалификации, информационные мероприятия для специалистов социальных работников и психологов, юристов для работы с участниками СВО и их семьями.

4. Активизировать информирование населения через все доступные информационные каналы об услугах, которые могут оказать учреждение.

5. Провести информационно-методические консультации и мероприятия для сотрудников учреждений (особенно для тех, кто ведет первичный прием) по успешной коммуникации и профилактики профвыгорания.

6. Создать материально-техническую базу в учреждениях для реализации программ ИПРА.

Григорьев / Григорьев И.И.