

Министерство экономики, торговли и предпринимательства
Республики Мордовия

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия

Аналитическая записка



Параметры исследования

- Проведен анализ информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в 19 организациях социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги на дому.
- Проведено социологическое наблюдение в 19 организациях социального обслуживания Республики Мордовия.
- Проведен анкетный опрос получателей социальных услуг организаций социального обслуживания на дому. Опрошено 977 чел.
- Опрос и социологическое наблюдение проведены с 19 сентября по 7 октября 2022 г., анализ сайтов — с 10 октября по 10 ноября 2022 г.

Редактор *Л. В. Калачина*

Макет И. А. Пакшиной

Подписано в печать 13.12.2022. Усл. печ. л. 4,38. Тираж 5 экз. Заказ 0.

Отпечатано в лаборатории малой типографии
Государственного казенного учреждения Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	12
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	14
1.2. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	27
1.3. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет	29
2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	32
2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг	34
2.2. Время ожидания предоставления услуги	37
2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания	37
3. Доступность услуг для инвалидов	39
3.1. Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	40
3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	48
3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	53
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания	55
4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	56
4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания	57
4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	59
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	62
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	63
5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	64
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	65

Выводы и рекомендации	68
<i>Приложение 1. Рекомендации по результатам оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия</i>	73
<i>Приложение 2. Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия</i>	99
<i>Приложение 3. Одномерное распределение ответов респондентов на вопросы анкеты «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия», 2022 г.</i>	103

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Директор,
канд. социол. наук

Л. Н. Курышова

Зам. директора по научной работе,
канд. экон. наук, доцент

В. П. Миничкина

Авторский коллектив:

Ст. науч. сотр. отдела
мониторинга демографии
и трудовых процессов

О. С. Калачина
(руководитель НИР,
разработка инструментария,
анализ информации, размещенной на стендах
и официальных сайтах организаций
социального обслуживания в сети Интернет,
расчет интегральных показателей,
введение, раздел 1, заключение)

Ст. науч. сотр. отдела
мониторинга демографии
и трудовых процессов

Т. И. Кирдяшкина
(раздел 2, заключение)

Ст. науч. сотр. отдела
мониторинга социальных процессов

А. Р. Мухаметзянова
(раздел 3, заключение)

Ст. науч. сотр.
отдела мониторинга
демографии и трудовых процессов,
канд. ист. наук

А. И. Ефимова
(раздел 4, 5, заключение)

Мл. науч. сотр. отдела —
социопарка «Регионология»

Т. Г. Маторкина
(обработка данных)

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия проведена в соответствии с государственным контрактом от 24 августа 2022 г. № 17-29/МЗ на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, предоставляющими социальные услуги в форме обслуживания на дому.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания сделана в соответствии с требованиями:

— Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

— Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

— Постановления Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

— Постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении 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»;

— приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка 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» и других нормативных правовых актов;

— приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики 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»;

— Указа Главы Республики Мордовия от 17 марта 2020 г. № 78-УГ «О введении на территории Республики Мордовия режима повышенной готовности и принятии дополнительных мер по защите населения от новой коронавирусной инфекции (COVID-19)».

Основными критериями независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания являются:

— открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

— комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

— доступность услуг для инвалидов;

— доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;

— удовлетворенность условиями оказания услуг.

Для проведения оценки качества условий предоставления услуг используются следующие показатели:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

— на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

— на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет.

1.2. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

— абонентского номера телефона;

— адреса электронной почты;

— электронных сервисов (для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам);

- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет.

2. *Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг:*

2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации социального обслуживания;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания.

3. *Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:*

3.1. Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- пандусы (подъемные платформы);
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- сменные кресла-коляски;

— специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социального обслуживания.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

— 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);

— наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;

— помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;

— наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания.

В соответствии с методикой по каждому показателю организация, предоставляющая социальные услуги в стационарных учреждениях социального обслуживания, может набрать максимальное количество баллов — 100.

В 2022 г. независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в следующих организациях:

- АНО СОГ «Благо»;
- АНО СОГ «Вера»;
- АНО СОГ «Веста»;
- АНО СОГ «Границы добра»;
- АНО СОГ «Дари добро»;
- АНО СОГ «Добро рядом»;
- АНО СОГ «Доброе дело»;
- АНО СОГ «Доверие»;
- АНО СОГ «Долголетие»;
- АНО СОГ «Забота»;
- АНО СОГ «Исток»;
- АНО СОГ «Луч надежды»;
- АНО СОГ «Милосердие»;
- АНО СОГ «Мы рядом»;
- АНО СОГ «Надежда»;
- АНО СОГ «Очаг»;
- АНО СОГ «Содействие»;
- АНО СОГ «Уют»;
- ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по ГО Саранск» (далее — ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»).

Объект исследования — качество условий оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги на дому.

Эмпирический объект исследования — получатели социальных услуг на дому.

Цель исследования — оценка качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги на дому.

Задачи исследования:

а) анализ официальных сайтов в сети Интернет и информационных стендов в помещении организаций социального обслуживания;

б) изучение условий оказания услуг оцениваемыми организациями, в том числе на предмет:

— наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

— обеспечения комфортных условий предоставления услуг;

— обеспечения доступности для инвалидов помещений организаций социального обслуживания, прилегающих территорий и предоставляемых услуг, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

в) изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями в целях установления удовлетворенности получателей услуг условиями их оказания (анкетирование) в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н;

г) выработка предложений по мерам повышения качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания.

Выборочная совокупность. 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации непосредственно перед проведением независимой оценки качества и

составляет 40 % от объема генеральной совокупности. Из-за распространения новой коронавирусной инфекции объем выборочной совокупности респондентов по рекомендации Минтруда России (письмо заместителя министра Е. В. Мухтияровой от 4 июня 2020 г. № 28-0/10/В-4286) может быть снижен до 10 % (таблица).

Таблица

Объем генеральной и выборочной совокупности респондентов в организациях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги на дому

Организация	Общая численность получателей услуг на 1 августа 2022 г., чел.	Количество респондентов, чел.
АНО СОГ «Благо»	498	50
АНО СОГ «Вера»	707	71
АНО СОГ «Веста»	574	57
АНО СОГ «Границы добра»	389	39
АНО СОГ «Дари добро»	464	46
АНО СОГ «Добро рядом»	402	40
АНО СОГ «Доброе дело»	321	32
АНО СОГ «Доверие»	395	40
АНО СОГ «Долголетие»	556	56
АНО СОГ «Забота»	627	63
АНО СОГ «Исток»	539	54
АНО СОГ «Луч надежды»	301	30
АНО СОГ «Милосердие»	484	48
АНО СОГ «Мы рядом»	369	37
АНО СОГ «Надежда»	346	35
АНО СОГ «Очаг»	713	71
АНО СОГ «Содействие»	544	54
АНО СОГ «Уют»	340	34
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	1 219	120
Итого	9 787	977

Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг организациями социального обслуживания определялась по положительным ответам респондентов на вопросы анкеты об удовлетворенности условиями оказания услуг.

Рекомендации по результатам оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги на дому, даны в прил. 1, рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги на дому, — в прил. 2, результаты одномерного распределения ответов респондентов на вопросы анкеты «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия» — в прил. 3.

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» является интегральным и включает оценку информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении и на официальном сайте организации, а также среднюю оценку, полученную по результатам опроса получателей услуг об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на стендах в помещении и на официальном сайте.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» состоит из трех показателей:

— «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»;

— «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»;

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет».

Итоговый оценочный балл по критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания рассчитывался путем суммирования баллов по выделенным показателям в соответствии с их значимостью.

Результаты исследования организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги на дому, свидетельствуют о высоком уровне открытости и доступности информации об их деятельности — средняя оценка составила 93 балла. Максимальный суммарный балл, набранный данными организациями, равен 100, минимальный — 79,6. Наивысшую оценку эксперты выставили трем учреждениям: АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Границы добра» и АНО СОГ «Долголетие». Из 19

исследуемых организаций социального обслуживания 13 учреждений получили оценку выше 90 баллов (табл. 1.1).

Таблица 1.1

**Оценочные баллы по критерию
 «Открытость и доступность информации
 об организации социального обслуживания»**

Организация	Балл (max 100)
АНО СОГ «Благо»	100,0
АНО СОГ «Границы добра»	100,0
АНО СОГ «Долголетие»	100,0
АНО СОГ «Очаг»	99,4
АНО СОГ «Веста»	99,0
АНО СОГ «Содействие»	98,0
АНО СОГ «Исток»	97,5
АНО СОГ «Милосердие»	96,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	93,6
АНО СОГ «Дари добро»	90,6
АНО СОГ «Добро рядом»	90,6
АНО СОГ «Луч надежды»	90,6
АНО СОГ «Надежда»	90,6
АНО СОГ «Забота»	88,8
АНО СОГ «Доброе дело»	88,7
АНО СОГ «Уют»	88,2
АНО СОГ «Доверие»	87,8
АНО СОГ «Мы рядом»	87,8
АНО СОГ «Вера»	79,6
Итого	93,0

Исследуемые учреждения социального обслуживания по рейтингу открытости и доступности информации в зависимости от отношения к среднему значению показателя условно можно распределить на две группы:

1. Группа учреждений, где интегральный показатель открытости и доступности информации превышает среднее значение по организациям социального обслуживания (выше 93 баллов). В эту группу входят 9 учреждений: АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Милосердие», ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск».

2. Группа учреждений, где интегральный показатель ниже среднего значения по организациям социального обслуживания (ниже 93 баллов). Группу составляют 10 учреждений: АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Луч надежды», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ

«Забота», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Вера».

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

Показатель «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» состоит из двух параметров:

— соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

— соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Источник информации для оценки этого показателя — анализ объема информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания и на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет. Согласно установленным нормативным правовым актам, для организаций социального обслуживания объем стендовой информации должен быть представлен 17 (15) единицами, объем информации на сайте Интернет — 19 (17)¹.

¹

В скобках здесь указано минимально возможное количество материалов / единиц информации, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности. При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и (или) предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

Значение параметров показателя определяется наличием / отсутствием количества материалов / единиц информации. При соответствии объема информации установленным требованиям выставляется максимальное значение — 100 баллов.

В табл. 1.1.1—1.1.2 представлена оценка объема информации (количества информации / единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания и на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Анализ стендовой информации о деятельности организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги на дому, показал, что в 12 учреждениях из 19 объем размещенной информации полностью соответствует установленным нормативным требованиям — АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды».

Анализ информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации, на соответствие ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, выявил, что в 16 учреждениях из 19 заявленные нормативные требования полностью соответствуют нормативным требованиям — АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды», ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск».

Оценка объема информации (количества информации / единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, ед.

Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта), средствах обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей услуг, доступе к информационным стендам в сфере социального обслуживания в сети Интернет	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые услуги; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг; срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
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	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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 финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
О наличии предписаний органов, осуществляющих	*	1	*	*	*	*	*	1	*	*	*	*	1	*	*	*	*	*	*

Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)																			
Информация о проведении независимых оценок качества (в том числе сроки их проведения, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0
Итого	14	16	13	15	15	12	15	16	15	15	13	15	16	14	15	11	15	15	13

0 ед. — отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания.

1 ед. — наличие единицы информации о деятельности организации социального обслуживания.

* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и (или) предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

х — информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов / единиц информации.

Оценка объема информации (количества информации/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, ед.

Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, 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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта), средствах обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей услуг, доступе к информационным стандам в сфере социального обслуживания в сети Интернет	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые услуги; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг; срочные социальные услуги)	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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 финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном																			

Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	*	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1	*	*	*
Информация о проведении независимых оценок качества (в том числе сроки их проведения, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Итого	17	18	16	17	17	14	17	17	17	17	17	17	17	17	15	17	17	17	17

0 ед. — отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания.

1 ед. — наличие единицы информации о деятельности организации социального обслуживания.

* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и (или) предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

По итогам экспертной оценки на соответствие информации организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, 11 из 19 исследуемых организаций социального обслуживания набрали максимально возможное количество баллов — 30 (табл. 1.1.3).

Таблица 1.1.3

**Распределение баллов по показателю
«Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания,
размещенной на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме),
установленным нормативными правовыми актами»**

Организация	Показатель 1.1*, балл (max 30)	Параметр, %	
		1.1.1** (max 100)	1.1.2*** (max 100)
АНО СОГ «Благо»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Границы добра»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Дари добро»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Добро рядом»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Доброе дело»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Долголетие»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Исток»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Луч надежды»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Мы рядом»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Надежда»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Очаг»	30,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Вера»	29,0	93,3	100,0
АНО СОГ «Веста»	29,0	93,3	100,0
АНО СОГ «Уют»	28,2	100,0	88,2
АНО СОГ «Содействие»	28,0	86,7	100,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	28,0	86,7	100,0
АНО СОГ «Доверие»	27,1	86,7	94,1
АНО СОГ «Милосердие»	26,0	73,3	100,0
АНО СОГ «Забота»	24,4	80,0	82,4
Среднее значение	28,9	97,4	98,1

* Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

** Параметр 1.1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

*** Параметр 1.1.2 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

1.2. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

Показатель «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» состоит из следующих параметров, подлежащих оценке:

- абонентский номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам);
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Значение параметров показателя определяется наличием / отсутствием и функционированием / нефункционированием дистанционных способов взаимодействия. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия организации социального обслуживания было выставлено максимальное значение показателя — 100 баллов.

Все исследуемые организации социального обслуживания, предоставляющие социальные услуги на дому, по результатам экспертного анализа получили наивысший балл — 100 (табл. 1.2.1).

Таблица 1.2.1

**Оценочные баллы по показателю
«Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания
информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия
с получателями услуг и их функционирование»**

Организация	Способ взаимодействия					Оценочный балл (max 100)*
	Абонентский номер телефона	Адрес электронной почты	Электронные сервисы (для подачи электронного обращения)	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Технические возможности выражения мнения о качестве условий оказания услуг	
АНО СОГ «Благо»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Вера»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Веста»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Границы добра»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Дари добро»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Добро рядом»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Доброе дело»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Доверие»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Долголетие»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Забота»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Исток»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Луч надежды»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Милосердие»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Мы рядом»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Надежда»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Очаг»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Содействие»	30	30	30	30	30	100
АНО СОГ «Уют»	30	30	30	30	30	100
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	30	30	30	30	30	100
Среднее значение	30	30	30	30	30	100

* Максимальный оценочный балл выставлен при наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия.

1.3. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет» состоит из двух параметров:

— удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

— удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет.

Источником оценки показателя стали результаты анкетного опроса «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия».

Анализ результатов мнения получателей услуг выявил высокий уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, — в среднем 94,8 %. В 13 учреждениях социальной защиты, предоставляющих социальные услуги на дому, зафиксирован максимальный уровень удовлетворенности — 100 % (табл. 1.3.1).

Уровень удовлетворенности получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет, в среднем составил 75,5 %. Максимальное значение показателя удовлетворенности предоставленной информацией (100 баллов) выявлено в 7 организациях социального обслуживания (АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Содействие»).

Невысокие оценки промежуточных параметров по указанному показателю предопределили невысокие оценочные баллы: в среднем по всем учреждениям социальной защиты оценка составила 34,1 балла, или 85,3 % от максимально возможного уровня показателя.

Таблица 1.3.1

Оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет»

Организация	Показатель 1.3*, балл (max 40)	Параметр, %	
		1.3.1** (max 100)	1.3.2*** (max 100)
АНО СОГ «Благо»	40,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Вера»	20,6	50,0	53,1
АНО СОГ «Веста»	40,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Границы добра»	40,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Дари добро»	30,6	100,0	53,1
АНО СОГ «Добро рядом»	30,6	100,0	53,1
АНО СОГ «Доброе дело»	28,7	90,2	53,1
АНО СОГ «Доверие»	30,6	100,0	53,1
АНО СОГ «Долголетие»	40,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Забота»	34,4	83,3	88,9
АНО СОГ «Исток»	37,5	100,0	87,5
АНО СОГ «Луч надежды»	30,6	100,0	53,1
АНО СОГ «Милосердие»	40,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Мы рядом»	27,8	85,7	53,1
АНО СОГ «Надежда»	30,6	100,0	53,1
АНО СОГ «Очаг»	39,4	97,0	100,0
АНО СОГ «Содействие»	40,0	100,0	100,0
АНО СОГ «Уют»	30,0	100,0	50,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	35,6	94,7	83,3
Среднее значение	34,1	94,8	75,5

* Показатель 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет».

** Параметр 1.3.1 «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания».

*** Параметр 1.3.2 «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет».

Таким образом, анализ информации о деятельности организаций социального обслуживания населения, предоставляющих социальные услуги на дому, о дистанционных способах взаимодействия и оценке удовлетворенности получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на общедоступных ресурсах, позволяет сделать следующие выводы:

— в 12 из 19 исследуемых организаций социального обслуживания объем информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещении, соответствует содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

— в 16 из 19 организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги на дому, объем информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, соответствует содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

— удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в среднем составила 34,1 балла, или 85,3 % от максимально возможного значения показателя.

Рекомендации по результатам оценки открытости и доступности информации организациями социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги на дому, даны в прил. 1.

2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Комфортность условий предоставления услуг организациями социального обслуживания оценивалась по трем показателям. Максимальное значение каждого показателя составляет 100 баллов.

Для оценки показателя «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг» использован метод социологического наблюдения. Он оценивался по параметрам:

— наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

— наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;

— наличие и доступность питьевой воды;

— наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

— санитарное состояние помещений организации социального обслуживания;

— транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки);

— доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении и пр.).

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» оценивался по параметру «Своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом и пр.)» на основе анкетного опроса получателей услуг.

Источником информации по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания» является мнение получателей услуг, полученное методом анкетного опроса.

Итоговый оценочный балл по критерию комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания рассчитывался путем суммирования баллов по выделенным показателям в соответствии с их значимостью.

Результаты оценки свидетельствуют о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг в исследуемых организациях. Суммарная

оценка критерия по выделенным показателям в организациях социального обслуживания составила 94,6 балла из 100. Диапазон оценочных баллов по всем учреждениям — от 79,9 до 100 баллов (табл. 2.1).

Таблица 2.1

**Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий
«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время
ожидания предоставления услуги»**

Организация	Показатель			Оценочный балл (max 100)
	2.1* (max 30)	2.2** (max 40)	2.3*** (max 30)	
АНО СОГ «Благо»	30,0	40,0	28,8	98,8
АНО СОГ «Вера»	30,0	39,4	15,2	84,7
АНО СОГ «Веста»	30,0	38,6	11,3	79,9
АНО СОГ «Границы добра»	30,0	40,0	30,0	100,0
АНО СОГ «Дари добро»	30,0	40,0	12,4	82,4
АНО СОГ «Добро рядом»	30,0	40,0	20,0	90,0
АНО СОГ «Доброе дело»	30,0	40,0	23,7	93,7
АНО СОГ «Доверие»	30,0	40,0	30,0	100,0
АНО СОГ «Долголетие»	30,0	40,0	30,0	100,0
АНО СОГ «Забота»	30,0	40,0	27,6	97,6
АНО СОГ «Исток»	30,0	40,0	30,0	100,0
АНО СОГ «Луч надежды»	30,0	40,0	29,0	99,0
АНО СОГ «Милосердие»	30,0	40,0	30,0	100,0
АНО СОГ «Мы рядом»	30,0	40,0	26,0	96,0
АНО СОГ «Надежда»	30,0	40,0	30,0	100,0
АНО СОГ «Очаг»	30,0	40,0	22,0	92,0
АНО СОГ «Содействие»	24,0	40,0	30,0	94,0
АНО СОГ «Уют»	30,0	40,0	30,0	100,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	30,0	40,0	18,9	88,9
Среднее значение	29,7	39,9	25,0	94,6

* Показатель 2.1 «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг».

** Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги». Для учреждений социального обслуживания показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе параметра «Своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом и пр.)».

*** Показатель 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания».

Чуть более половины (11) оцениваемых учреждений получили оценки выше среднего значения, 7 из них — 100 баллов (АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Уют»), 4 — приближенные к максимальному баллу (АНО СОГ «Луч надежды» (99

баллов), АНО СОГ «Благо» (98,8 балла), АНО СОГ «Забота» (97,6 балла), АНО СОГ «Мы рядом» (96 баллов)).

В число учреждений, получивших оценки ниже среднего значения, вошли: АНО СОГ «Вера» (84,7 балла), АНО СОГ «Веста» (79,9 балла), АНО СОГ «Дари добро» (82,4 балла), АНО СОГ «Добро рядом» (90 баллов), АНО СОГ «Доброе дело» (93,7 балла), АНО СОГ «Очаг» (92 балла), АНО СОГ «Содействие» (94 балла), ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск» (88,9 балла).

2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг

Наличие комфортных условий для предоставления услуг в организациях социального обслуживания оценивалось методом наблюдения с фотофиксацией исследуемых параметров. Оценка данного показателя проводилась по 7 параметрам. Максимальный оценочный балл выставлялся при условии выполнения 5 и более параметров, максимальная оценка в соответствии со значимостью для этого показателя составляет 30 баллов. Большинство исследуемых организаций (18) получили по 100 баллов, кроме АНО СОГ «Содействие», оцененного в 80 баллов из-за отсутствия трех параметров (табл. 2.1.1).

Параметр «Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью» соблюден в большинстве организаций социального обслуживания (по 20 баллов). АНО СОГ «Содействие» этот параметр оценен в 0 баллов из-за отсутствия организованной зоны ожидания. Ситуация в исследуемых учреждениях различна, из-за недостатка пространства во многих из них эта зона ограничивается минимальным набором мебели, что может быть достаточным в связи с отсутствием большого потока получателей услуг.

Наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания включает: таблички с номерами кабинетов и их обозначением; навигационные указатели, стенды со схематическим изображением плана помещения; знаки предупреждения, запрета; таблички туалета. Набор средств навигации в организациях социального обслуживания различается в зависимости от их расположения и занимаемого помещения. Большинство организаций данного типа занимают небольшие помещения (1—2 кабинета), поэтому нет необходимости в подробной навигации. Как правило, при входе в здание, где располагается несколько организаций, имеются навигационные

указатели, а функциональное назначение кабинетов обозначено информационными табличками. По данному параметру почти все учреждения получили по 20 баллов, кроме АНО СОГ «Содействие». Оно оценено в 0 баллов из-за отсутствия навигационных указателей, при этом оно располагается на втором этаже здания, что затрудняет поиск нужного кабинета для посетителей.

Таблица 2.1.1

Распределение баллов по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг»

Организация	Параметр							Оценочный балл (max 100)*
	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет, на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	
АНО СОГ «Благо»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Вера»	20	20	20	20	20	20	20	100
АНО СОГ «Веста»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Границы добра»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Дари добро»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Добро рядом»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Доброе дело»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Доверие»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Долголетие»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Забота»	20	20	20	20	20	20	20	100
АНО СОГ «Исток»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Луч надежды»	20	20	20	20	0	20	20	100
АНО СОГ «Милосердие»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Мы рядом»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Надежда»	20	20	20	20	20	20	20	100
АНО СОГ «Очаг»	20	20	20	20	20	0	20	100
АНО СОГ «Содействие»	0	0	20	20	20	0	20	80
АНО СОГ «Уют»	20	20	20	20	20	0	20	100
ГБУ РМ «КЦ СО ГО Саранск»	20	20	20	20	0	20	20	100

* Максимальный оценочный балл выставляется при наличии 5 и более комфортных условий для предоставления услуг.

Доступность питьевой воды предполагает наличие кулера или графина с питьевой водой и одноразовыми стаканами, расположенными в доступном для посетителей месте. По результатам наблюдения зафиксирована доступность к питьевой воде во всех учреждениях (по 20 баллов). В большинстве учреждений в зоне отдыха (ожидания) размещены графины с питьевой водой. Кулерами и помпами оснащены АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Добро рядом».

Параметр «Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений» соблюден во всех обследуемых организациях социального обслуживания (по 20 баллов).

В ходе наблюдения санитарного состояния помещений организаций в большинстве случаев не было выявлено каких-либо серьезных нарушений. По 0 баллов получили АНО СОГ «Луч надежды» и ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск» из-за аварийного состояния здания, в котором они находятся (протекает крыша, обрушение внешних конструкций здания и т. д.). При этом нет замечаний к чистоте и освещенности помещений в этих учреждениях.

Параметр «Транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки)» в большинстве учреждений оценен в 0 баллов из-за отсутствия регулярного транспортного сообщения в населенных пунктах, где находятся эти учреждения. В их число входят: АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Уют». Отсутствие возможности доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте компенсируется тем, что личное присутствие заявителя необязательно.

По 20 баллов получили 4 организации, располагающиеся в населенных пунктах с высоким уровнем транспортной доступности (АНО СОГ «Вера», г. Рузаевка; АНО СОГ «Забота», п. Зубова-Поляна; АНО СОГ «Луч надежды», п. Чамзинка; ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск», ГО Саранск).

Парковка (стихийная или организованная) рядом с учреждением в большинстве случаев есть, но она, как правило, не принадлежит самому учреждению. Запись на получение услуги по телефону, через электронную

почту и при личном посещении возможна во всех оцениваемых организациях. По этому параметру все учреждения получили по 20 баллов.

В соответствии со значимостью показателя большинству учреждений, кроме АНО СОГ «Содействие» (24 балла), выставлено по 30 баллов.

2.2. Время ожидания предоставления услуги

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» оценивался по параметру «Своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом и пр.)» методом анкетного опроса. Подавляющее большинство опрошенных (99,7 %) высоко оценили своевременность предоставления услуги.

В 17 из 19 учреждений уровень удовлетворенности имеет максимальное значение — 100 %. В их число входят: АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Луч надежды», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Уют», ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск».

В двух учреждениях (АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Вера») получатели услуг указали на незначительные отклонения от графика посещения, в результате чего уровень удовлетворенности незначительно снизился и составил 98,6 и 96,5 % соответственно.

Таким образом, по мнению большинства опрошенных, во всех исследуемых организациях социального обслуживания услуги предоставляются своевременно. Итоговая оценка по учреждениям составила 39,9 балла из 40 возможных. Максимальные оценки (по 40 баллов) получили 17 учреждений. Относительно низкие итоговые баллы у АНО СОГ «Веста» и АНО СОГ «Вера» — 39,4 и 38,6 балла соответственно.

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания

По данным анкетного опроса, 83,3 % респондентов, посетивших организацию социального обслуживания, удовлетворены комфортностью предоставления услуг. Итоговая оценка в соответствии со значимостью

показателя составила 25 баллов из 30. Разница в уровне удовлетворенности варьирует от 37,5 до 100 %, что свидетельствует о значительной дифференциации учреждений по обеспечению комфортности условий предоставления услуг.

Максимально высоко (100 %) оценили этот показатель опрошенные в АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Уют». Итоговая оценка по этим учреждениям составила 40 баллов.

В четырех учреждениях социального обслуживания уровень удовлетворенности приближен к максимальному (равный и выше среднего значения) — АНО СОГ «Мы рядом» (86,5 %), АНО СОГ «Забота» (92,1 %), АНО СОГ «Благо» (96 %), АНО СОГ «Луч надежды» (96,7 %).

Меньше всего удовлетворены комфортностью получатели услуг АНО СОГ «Веста» (37,5 %), АНО СОГ «Дари добро» (41,3 %), АНО СОГ «Вера» (50,7 %), ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск» (63,1 %), АНО СОГ «Добро рядом» (66,7 %), АНО СОГ «Очаг» (73,2 %), АНО СОГ «Доброе дело» (79,1 %).

Таким образом, уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг значительно дифференцирован по учреждениям. Почти в трети из них он ниже среднего значения (83,3 %), а в трех не превышает 50 %. Минимальные итоговые баллы получили АНО СОГ «Веста» (11,3 балла), АНО СОГ «Дари добро» (12,4 балла), АНО СОГ «Вера» (15,2 балла).

Большинство получателей услуг удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. В 11 из 19 исследуемых организаций социального обслуживания уровень удовлетворенности превышает среднее значение — более 94,6 % (94,6 оценочных балла), 7 из них получили максимальный оценочный балл — 100. Наиболее низкая оценка выставлена АНО СОГ «Веста» — 79,6 балла.

Значительное снижение оценочного балла по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» произошло за счет показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания», по которому получены наиболее низкие оценки.

Рекомендации по результатам оценки комфортности условий

предоставления услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги на дому, даны в прил. 1.

3. Доступность услуг для инвалидов

По результатам проведенного исследования в 2022 г. интегральная оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организациях социального обслуживания практически не изменилась по сравнению с предыдущей оценкой и составила 66,6 балла из 100 максимально возможных. Связано это с тем, что оценке условий оказания услуг подверглись те же учреждения, оказывающие услуги на дому, что и оценивались в 2019 г., и условия доступности услуг для инвалидов в них значительно не изменились.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» складывается из 3 показателей:

- «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»;
- «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»;
- «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

Для оценки организаций социального обслуживания по первым двум показателям использовался метод социологического наблюдения. Третий показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» оценивается по результатам опроса.

Задачами наблюдения является оценка показателей «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и параметров, входящих в них, для которых в свою очередь мы разработали детализированные параметры условий в соответствии с требованиями актуальной редакции свода правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (далее — Свод правил).

Показатель «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» состоит из следующих параметров:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

— наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

— наличие сменных кресел-колясок;

— наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания.

Показатель «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» состоит из следующих параметров:

— 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);

— наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;

— помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;

— наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Максимальная оценка по каждому показателю составляет 100 баллов.

3.1. Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Средний балл по показателю «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составил 12 баллов из 30 максимально возможных.

Название параметра «*Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)*» предполагает наличие лишь технического средства, позволяющего преодолевать перепад высот (пандуса, специального подъемника). Однако не всегда наличие только этого оборудования решает проблему доступности входной группы. Для инвалидов со сниженной мобильностью может быть недоступен любой элемент входной группы.

Поэтому мы предлагаем более дробные условия с учетом требований Свода правил. Оценка элементов входной группы исследованных организаций социального обслуживания представлена в табл. 3.1.1.

**Наличие условий и распределение баллов по параметру
«Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)»**

Организация	Условие*				Оценочный балл** (max 20)
	Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для инвалидов	Входная площадка и лестница соответствует требованиям для МГН	Входная дверь соответствует требованиям для МГН	Тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН	
АНО СОГ «Веста»	+	+	+	+	20
АНО СОГ «Надежда»	—	—	+	+	0
АНО СОГ «Доверие»	—	—	+	+	0
АНО СОГ «Границы добра»	—	—	+	+	0
АНО СОГ «Благо»	+	+	+	+	20
АНО СОГ «Забота»	+	+	—	—	0
АНО СОГ «Дари добро»	—	—	—	+	0
АНО СОГ «Исток»	+	+	+	+	20
АНО СОГ «Долголетие»	+	+	+	+	20
АНО СОГ «Мы рядом»	—	—	+	—	0
АНО СОГ «Содействие»	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Добро рядом»	+	+	+	+	20
АНО СОГ «Доброе дело»	—	+	—	—	0
АНО СОГ «Вера»	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Уют»	+	+	+	+	20
АНО СОГ «Милосердие»	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Очаг»	—	—	—	+	0
АНО СОГ «Луч надежды»	—	+	+	—	0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	+	+	+	+	20

* Знаки «+» или «—» означают наличие или отсутствие условий в соответствии с требованиями свода правил.

** При наличии четырех условий организация получает 20 баллов по параметру «Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)».

Почти две трети организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке в 2022 г. (12 из 19), получили отрицательную оценку за состояние входных групп. Практически во всех из них для полной доступности входных групп для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе передвигающихся на креслах-колясках, требуется значительная реконструкция входных площадок, входных дверей и

тамбуров, строительство или реконструкция пандусов с правильным уклоном, установка поручней на лестнице (АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды»).

На элементах входной группы в исследуемых организациях социального обслуживания недостаточно используются специальная тактильная разметка и знаки для слабовидящих и полностью незрячих людей (обычно желтого цвета, хотя Свод правил это жестко не оговаривает). Полноценно они обнаружены только в АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Уют», фрагментарно — в АНО СОГ «Благо» и ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск», что не позволило им получить положительную оценку. Вместе с тем доступность архитектурной среды должна обеспечиваться не только для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, но и для инвалидов с сенсорными нарушениями (зрения, слуха, речи).

По итогам оценки наличия *выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальных мест на общей стоянке)* около организаций социального обслуживания есть возможность оценить наличие специальных парковочных мест для инвалидов лишь в 3 организациях (АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Луч надежды»), в связи с тем, что у них есть разметка автостоянки. Полностью всем требованиям свода правил не соответствует автостоянка ни одной из 3 перечисленных выше организаций социального обслуживания вследствие того, что не соблюдается размер специализированных расширенных парковочных мест для транспортных средств инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках. В настоящее время все специализированные места для автотранспорта инвалидов имеют стандартную ширину 2,4 м, в то время как для размещения около автомобиля инвалидной коляски требуется еще 1,2 м, в итоге ширина парковочного места должна составлять 3,6 м, причем таких мест должно быть 5 % (но не менее одного места) от общего их числа.

В 16 организациях отсутствует знак парковки, парковка стихийная, иногда на неровной поверхности, зеленой зоне, хотя и располагается довольно близко от входа в организацию социального обслуживания. Отрицательная оценка этого показателя не означает, что нельзя припарковать машину непосредственно возле входа в организацию, если есть свободные

места на парковке, в том числе стихийной, но нет точной гарантии, что они будут свободны в нужное время и будут иметь достаточный уровень доступности для самостоятельного перемещения инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Таким образом, общей проблемой всех автостоянок оцениваемых организаций является отсутствие дорожной разметки, а если она имеется, то налицо несоблюдение требований Свода правил в части требований к размеру парковочного места для автомобиля инвалида, передвигающегося на кресле-коляске.

Параметр *«Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов»* позволяет оценить доступность для инвалидов путей движения внутри здания и зоны обслуживания организации. Больше половины организаций социального обслуживания (11 из 19 организаций) имеют зону обслуживания, недоступную для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Прежде всего недоступность связана с тем, что зона обслуживания располагается на втором этаже и при этом отсутствует лифт или специальный подъемник для инвалидов, высокие пороги дверей внутри здания не позволяют передвигаться на кресле-коляске. Отсутствие дополнительных поручней на стенах существенно не влияет на доступность, поэтому допустимо получение положительной оценки в их отсутствие. Если организация получила в целом отрицательную оценку параметра *«Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов»*, но при этом зона обслуживания располагается на первом этаже здания, то доступности в зону обслуживания «помешали» узкие двери и высокие пороги, препятствия на пути следования в зону обслуживания. Учитывая все перечисленные факторы, в 2022 г. лишь в 8 организациях зона обслуживания соответствует условиям доступности для инвалидов: АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Очаг», ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск» (табл. 3.1.2).

Таблица 3.1.2

**Наличие условий и распределение баллов по параметру
«Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов»**

Организация	Условие*			Оценочный балл** (max 20)
	Наличие специального или адаптированного лифта, или специального подъемника для инвалидов	Наличие дополнительных поручней на стенах	Наличие дверных проемов шириной не менее 90 см и порога в дверном проеме высотой не более 2,5 см	
АНО СОГ «Веста»	—	—	+	0
АНО СОГ «Надежда»	—	—	—	0
АНО СОГ «Доверие»	+	—	—	0
АНО СОГ «Границы добра»	+	—	+	20
АНО СОГ «Благо»	+	+	+	20
АНО СОГ «Забота»	—	—	+	0
АНО СОГ «Дари добро»	—	—	—	0
АНО СОГ «Исток»	+	+	+	20
АНО СОГ «Долголетие»	+	—	—	0
АНО СОГ «Мы рядом»	+	—	—	0
АНО СОГ «Содействие»	—	—	—	0
АНО СОГ «Добро рядом»	+	+	+	20
АНО СОГ «Доброе дело»	+	—	—	0
АНО СОГ «Вера»	+	—	+	20
АНО СОГ «Уют»	+	+	+	20
АНО СОГ «Милосердие»	+	—	—	0
АНО СОГ «Очаг»	+	—	+	20
АНО СОГ «Луч надежды»	—	—	—	0
ГБУ РМ «КЦ СО по Саранск»	+	+	+	20

* Знаки «+» или «—» означают наличие или отсутствие условий в соответствии с требованиями свода правил.

** При наличии двух и более условий организация получает 20 баллов по параметру «Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов».

Для организаций социального обслуживания, предоставляющих услуги на дому, вопрос отсутствия возможности для инвалидов беспрепятственно посетить всю зону обслуживания организации и, соответственно, пользоваться всеми услугами организации решается благодаря наличию услуги надомного обслуживания для них, но это не отменяет полностью необходимость реконструкции зданий этих организаций для повышения

доступности услуг для инвалидов в соответствии с действующим законодательством.

Сменные кресла-коляски имеются в 14 из 19 организаций социального обслуживания. Отсутствуют кресла-коляски в 5 из них: АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Луч надежды».

Наличие кресел-колясок на территории организации необходимо не только инвалидам, постоянно передвигающимся на креслах-колясках, но прежде всего инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающимся с тростью, ходунками и пр., которым трудно преодолевать длительные расстояния или долго стоять. Название параметра «Наличие сменных кресел-колясок» имеет не совсем корректное значение: у организации социального обслуживания кресла-коляски должны быть в наличии для повышения мобильности клиентов, а не с целью сохранности имущества как в организациях культуры, представляющих объекты культурного наследия. Если клиент приехал на своем кресле-коляске, то ее смена необязательна, а зачастую и невозможна, так как в организациях социального обслуживания предусмотрены только кресла-коляски с механическим управлением, а некоторым категориям инвалидов требуются конкретные модели кресел-колясок, например, с подголовником.

Оценка параметра *«Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания»* позволила констатировать наличие специальных туалетов для инвалидов только в 6 из 19 организаций социального обслуживания (табл. 3.1.3). Но даже при наличии специального туалета для инвалидов в 4 из 6 организаций имеется такой недостаток, как жестко закрепленный к стене поручень, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом и пересесть на него без посторонней помощи (АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Уют», ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»). Поэтому, несмотря на положительную оценку данного параметра, организациям, имеющим этот недостаток, необходимо его устранить для полной доступности санитарно-гигиенических помещений для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.

Сводная таблица оценочных баллов по показателю «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» представлена в табл. 3.1.4.

**Наличие условий и распределение баллов по параметру
«Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений»**

Организация	Условие*					Оценочный балл** (max 20)
	Дверные проемы имеют ширину не менее 90 см	Порог в дверном проеме отсутствует или составляет не более 2,5 см	Устойчивые поручни около раковин и унитаза	Пространство для подъезда инвалидной коляски имеет следующие размеры: ширина — 1,65 м, глубина — 1,80 м	Рядом с унитазом есть пространство для размещения инвалидной коляски шириной не менее 75 см	
АНО СОГ «Веста»	+	+	+	+	+	20
АНО СОГ «Надежда»	—	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Доверие»	+	+	—	—	—	0
АНО СОГ «Границы добра»	—	—	—	+	+	0
АНО СОГ «Благо»	+	+	+	+	+	20
АНО СОГ «Забота»	—	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Дари добро»	—	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Исток»	+	+	+	+	—	20
АНО СОГ «Долголетие»	—	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Мы рядом»	+	—	—	—	+	0
АНО СОГ «Содействие»	—	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Добро рядом»	+	+	+	+	—	20
АНО СОГ «Доброе дело»	—	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Вера»	—	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Уют»	+	+	+	+	—	20
АНО СОГ «Милосердие»	+	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Очаг»	—	—	—	—	—	0
АНО СОГ «Луч надежды»	+	—	—	—	—	0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	+	+	+	+	—	20

* Знаки «+» или «—» означают наличие или отсутствие условий в соответствии с требованиями свода правил.

** При наличии четырех и более условий организация получает 20 баллов по параметру «Наличие специально оборудованных для инвалидов»

Распределение баллов по показателю «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»

Организация	Параметр					Оценочный балл (max 100)*	Значение показателя (max 30)
	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		
АНО СОГ «Веста»	20	0	0	20	20	60	18
АНО СОГ «Надежда»	0	0	0	0	0	0	0
АНО СОГ «Доверие»	0	0	0	0	0	0	0
АНО СОГ «Границы добра»	0	0	20	20	0	40	12
АНО СОГ «Благо»	20	20	20	20	20	100	30
АНО СОГ «Забота»	0	0	0	20	0	20	6
АНО СОГ «Дари добро»	0	0	0	20	0	20	6
АНО СОГ «Исток»	20	0	20	20	20	80	24
АНО СОГ «Долголетие»	20	0	0	20	0	40	12
АНО СОГ «Мы рядом»	0	0	0	0	0	0	0
АНО СОГ «Содействие»	0	0	0	20	0	20	6
АНО СОГ «Добро рядом»	20	0	20	20	20	80	24
АНО СОГ «Доброе дело»	0	0	0	20	0	20	6
АНО СОГ «Вера»	0	0	20	20	0	40	12
АНО СОГ «Уют»	20	0	20	20	20	80	24
АНО СОГ «Милосердие»	0	20	0	0	0	20	6
АНО СОГ «Очаг»	0	0	20	20	0	40	12
АНО СОГ «Луч надежды»	0	20	0	0	0	20	6
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	20	0	20	20	20	80	24
Среднее значение	7,4	3,2	8,4	14,7	6,3	40	12

* Максимальный оценочный балл выставляется в случае выполнения пяти и более условий.

По показателю «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» максимально высокие баллы получила одна организация — АНО СОГ «Благо» (30 баллов), наиболее высокие значения данного показателя (24 балла) — у 4 организаций (АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Добро рядом» АНО СОГ «Уют», ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»), всем им до достижения максимального результата не хватило положительной оценки по показателю «Наличие выделенных стоянок для транспортных средств инвалидов».

Не имеют ни одного соответствующего условия для доступа инвалидов к услугам 4 организации социального обслуживания (АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Мы рядом»). Низкие показатели (6 баллов), отражающие фрагментарность доступности услуг для инвалидов, имеют 6 организаций социального обслуживания (у них есть сменные кресла-коляски или выделенные стоянки для автотранспорта инвалидов).

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Средний балл по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составил 26,1 балла из 40 максимально возможных.

Параметр «Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации» оценивался на основе наличия специальной тактильной желтой разметки и знаков (тактильные средства информации и тактильно-контрастные наземные и напольные указатели), которые обычно желтого цвета, хотя может быть выбран любой контрастный цвет, и наличия в организации аудиоинформатора или стационарных индукционных систем для слабослышащих во всех основных помещениях организации. Этот параметр получил положительную оценку в 3 из 19 оцениваемых организаций за счет наличия специальной тактильной контрастной разметки и знаков (АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Уют»). Аудиоинформаторы или стационарные индукционные системы для слабослышащих не обнаружены ни в одной организации социального обслуживания (табл. 3.2.1).

Таблица 3.2.1

**Наличие условий и распределение баллов по параметру
«Дублирование для инвалидов по слуху и зрению
звуковой и зрительной информации»**

Организация	Условия*		Оценочный балл** (max 20)
	Наличие специальной тактильной желтой разметки и знаков во всех основных помещениях организации	Наличие аудио-информатора или стационарных индукционных систем для слабослышащих	
АНО СОГ «Веста»	+	–	20
АНО СОГ «Надежда»	–	–	0
АНО СОГ «Доверие»	–	–	0
АНО СОГ «Границы добра»	–	–	0
АНО СОГ «Благо»	–	–	0
АНО СОГ «Забота»	–	–	0
АНО СОГ «Дари добро»	–	–	0
АНО СОГ «Исток»	+	–	20
АНО СОГ «Долголетие»	–	–	0
АНО СОГ «Мы рядом»	–	–	0
АНО СОГ «Содействие»	–	–	0
АНО СОГ «Добро рядом»	–	–	0
АНО СОГ «Доброе дело»	–	–	0
АНО СОГ «Вера»	–	–	0
АНО СОГ «Уют»	+	–	20
АНО СОГ «Милосердие»	–	–	0
АНО СОГ «Очаг»	–	–	0
АНО СОГ «Луч надежды»	–	–	0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	–	–	0

* Знаки «+» или «–» означают наличие или отсутствие условий в соответствии с требованиями свода правил.

** При наличии одного и более условий организация получает 20 баллов по параметру «Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации».

Лишь в 3 организациях социального обслуживания (АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Исток») в достаточной мере используется дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля: имеется дублирование шрифтом Брайля не только эвакуационных схем, но и почти всех надписей и знаков на специальных пиктограммах желтого цвета, в том числе на стенде при входе в организацию социального обслуживания, или

указатели по организации заменяет мнемосхема с подписями на шрифте Брайля. В некоторых организациях, например, есть дублирование только какой-либо одной надписи либо только эвакуационного плана, но этого недостаточно для самостоятельного перемещения по организации инвалидов с нарушениями зрения. Поэтому лишь 3 организации заслужили положительную оценку этого параметра.

Оцениваемые организации не имеют возможности предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) оказываются лицам с нарушениями слуха и зрения бесплатно на основе рекомендаций индивидуальной программы реабилитации и абилитации (ИПРА) инвалида, в которой определяется, на какое количество часов перевода имеет право человек с нарушениями слуха и зрения; для получения этих услуг он обращается в организации, имеющие в своем штате профессиональных сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков). Для небольших организаций, которыми являются все организации социального обслуживания, предоставляющие услуги на дому в Республике Мордовия, нецелесообразно содержать в своем штате специалиста по сурдопереводу (тифлосурдопереводу).

У всех организаций социального обслуживания есть альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению, так как у них есть официальные страницы на портале учреждений системы социальной защиты населения (<https://soc13.ru/>).

Все организации социального обслуживания, предоставляющие помощь на дому, кроме АНО СОГ «Мы рядом», подтвердили, что имеют возможность оказания помощи инвалидам при сопровождении на территории организации работниками, прошедшими необходимое обучение. Вследствие чего оценка параметра «Помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории» имеет высокое среднее значение (19 баллов из 20 максимально возможных).

Возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому является основной функцией организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги на дому. Поэтому в значении параметра «Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» достигнуты максимальные оценки.

Оценочные баллы по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в табл. 3.2.2.

Таблица 3.2.2

Распределение баллов по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Организация	Параметры						Оценочный балл* (max 100)	Значение показателя (max 40)
	Дублирование для инвалидов в 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)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
АНО СОГ «Веста»	20	20	0	20	20	20	100	40
АНО СОГ «Надежда»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Доверие»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Границы добра»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Благо»	0	20	0	20	20	20	80	32
АНО СОГ «Забота»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Дари добро»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Исток»	20	20	0	20	20	20	100	40

Организация	Параметры						Оценочный балл* (max 100)	Значение показателя (max 40)
	Дублирование для инвалидов в 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)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
АНО СОГ «Долголетие»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Мы рядом»	0	0	0	20	0	20	40	16
АНО СОГ «Содействие»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Добро рядом»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Доброе дело»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Вера»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Уют»	20	0	0	20	20	20	80	32
АНО СОГ «Милосердие»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Очаг»	0	0	0	20	20	20	60	24
АНО СОГ «Луч надежды»	0	0	0	20	20	20	60	24
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	0	0	0	20	20	20	60	24

Организация	Параметры						Оценочный балл* (max 100)	Значение показателя (max 40)
	Дублирование для инвалидов в 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)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
Среднее значение	3,2	3,2	0	20	19	20	65,3	26,1

* Максимальный оценочный балл выставляется в случае выполнения 5 и более параметров.

Максимально высокие значения показателя «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» заслужили 2 организации — АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Исток» (40 баллов), еще 2 организации (АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Уют») имеют на одно условие оказания услуг меньше (по 32 балла), 14 из 19 организаций получили среднюю оценку, равную 24 баллам, самая низкая оценка данного показателя у АНО СОГ «Мы рядом» (16 баллов).

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составил 28,5 балла из 30 максимально возможных.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» позволяет оценить доступность услуг для инвалидов, но уже с точки зрения пользователей услуг. По результатам опроса пользователей услуг с инвалидностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов подавляющее число респондентов — 95 %. В 13 из 19 организаций социального обслуживания все опрошенные респонденты-инвалиды (100 %) удовлетворены доступностью для них услуг (табл. 3.3.1).

Таблица 3.3.1

Распределение баллов по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

Организация	Оценочный балл (max 100)	Значение показателя (max 30)
АНО СОГ «Веста»	100,0	30,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0	30,0
АНО СОГ «Доверие»	93,8	28,1
АНО СОГ «Границы добра»	100,0	30,0
АНО СОГ «Благо»	100,0	30,0
АНО СОГ «Забота»	72,2	21,7
АНО СОГ «Дари добро»	80,0	24,0
АНО СОГ «Исток»	94,4	28,3
АНО СОГ «Долголетие»	100,0	30,0
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0	30,0
АНО СОГ «Содействие»	100,0	30,0
АНО СОГ «Добро рядом»	100,0	30,0
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0	30,0
АНО СОГ «Вера»	100,0	30,0

Организация	Оценочный балл (max 100)	Значение показателя (max 30)
АНО СОГ «Уют»	100,0	30,0
АНО СОГ «Милосердие»	100,0	30,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0	30,0
АНО СОГ «Луч надежды»	75,0	22,5
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	90,3	27,1
Среднее значение	95,0	28,5

Всего 3 организации социального обслуживания имеют оценку доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, значительно ниже средней оценки (95 баллов) — в АНО СОГ «Дари добро» (80 баллов), АНО СОГ «Луч надежды» (75 баллов), АНО СОГ «Забота» (72,2 балла).

В «открытых» вариантах ответа на вопросы анкеты респонденты не давали комментариев о том, какие условия способствовали бы повышению доступности услуг для инвалидов. Все высказывания касались облегчения условий работы социальных работников, оплаты им транспортных расходов, повышения их заработной платы и необходимости сохранения таких служб («повысить зарплату социальному работнику за такой тяжелый труд», «сохраните эту организацию, больше нам не на кого надеяться»).

Рекомендации по результатам оценки доступности услуг для инвалидов организациями социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги на дому, даны в прил. 1.

4. Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания

Важным условием, оказывающим значительное влияние на качество оказываемых услуг, является этика и культура общения сотрудников организаций культуры. Для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» были использованы показатели:

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания»;

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания»;

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Итоговый оценочный балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» рассчитывался путем суммирования баллов по выделенным показателям в соответствии с их значимостью. Организация в рамках данного параметра максимально могла набрать 100 баллов (1-й и 2-й показатели — по 40 баллов, 3-й показатель — 20 баллов).

Анализ полученных результатов показал высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организаций социального обслуживания. Средний интегральный балл составил 98,6 из 100 максимально возможных. Диапазон оценочных баллов по всем учреждениям — от 82,8 до 100 баллов (табл. 4).

Таблица 4

**Распределение итоговых баллов по критерию
«Доброжелательность, вежливость работников социального обслуживания»**

Организация	Оценочный балл (max 100)
-------------	-----------------------------

Организация	Оценочный балл (max 100)
АНО СОГ «Благо»	100,0
АНО СОГ «Вера»	82,8
АНО СОГ «Веста»	99,3
АНО СОГ «Границы добра»	100,0
АНО СОГ «Дари добро»	100,0
АНО СОГ «Добро рядом»	100,0
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0
АНО СОГ «Доверие»	99,0
АНО СОГ «Долголетие»	100,0
АНО СОГ «Забота»	98,7
АНО СОГ «Исток»	99,3
АНО СОГ «Луч надежды»	97,7
АНО СОГ «Милосердие»	98,8
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0
АНО СОГ «Содействие»	99,6
АНО СОГ «Уют»	100,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	99,7
Среднее значение	98,6

4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания

Средний балл по показателю «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания» составил 38,8 балла из 40 возможных.

По итогам анкетирования выявлена высокая степень удовлетворенности респондентов данным параметром. В 13 организациях социального обслуживания (68,4 % от всех охваченных опросом учреждений) этот показатель максимален (40 баллов), в 3 организациях он превысил среднее значение, в других 3 — значение показателя ниже среднего уровня.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, в среднем составила 97,1

%

(табл. 4.1.1).

Таблица 4.1.1

**Распределение итоговых баллов по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью
работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный
контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении
в организацию социального обслуживания»**

Организация	Доля удовлетворенных, %	Значение показателя, балл (max 40)
АНО СОГ «Благо»	100,0	40,0
АНО СОГ «Вера»	57,1	22,8
АНО СОГ «Веста»	98,2	39,3
АНО СОГ «Границы добра»	100,0	40,0
АНО СОГ «Дари добро»	100,0	40,0
АНО СОГ «Добро рядом»	100,0	40,0
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0	40,0
АНО СОГ «Доверие»	100,0	40,0
АНО СОГ «Долголетие»	100,0	40,0
АНО СОГ «Забота»	98,4	39,4
АНО СОГ «Исток»	100,0	40,0
АНО СОГ «Луч надежды»	96,7	38,7
АНО СОГ «Милосердие»	97,1	38,8
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0	40,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0	40,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0	40,0
АНО СОГ «Содействие»	100,0	40,0
АНО СОГ «Уют»	100,0	40,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	99,2	39,7
Среднее значение	97,1	38,8

Доля респондентов, не удовлетворенных качеством оказываемых услуг по данному показателю, не превышает 5 %, что укладывается в рамки статистической погрешности.

Самые низкие значения показателя (на 16 балльных пунктов ниже среднего результата) зафиксированы в АНО СОГ «Вера» (22,8 балла).

4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания

Максимально высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания. Средняя оценка по данному показателю составила 39,9 балла из 40 возможных. Наивысшие баллы

получили 17 обследуемых организаций, еще в 2 организациях зафиксированы оценки незначительно ниже среднего значения — от 39 до 39,4 балла (табл. 4.2.1).

Таблица 4.2.1

Распределение итоговых баллов по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания»

Организация	Доля удовлетворенных, %	Значение показателя, балл (max 40)
АНО СОГ «Благо»	100,0	40,0
АНО СОГ «Вера»	100,0	40,0
АНО СОГ «Веста»	100,0	40,0
АНО СОГ «Границы добра»	100,0	40,0
АНО СОГ «Дари добро»	100,0	40,0
АНО СОГ «Добро рядом»	100,0	40,0
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0	40,0
АНО СОГ «Доверие»	97,5	39,0
АНО СОГ «Долголетие»	100,0	40,0
АНО СОГ «Забота»	98,4	39,4
АНО СОГ «Исток»	100,0	40,0
АНО СОГ «Луч надежды»	100,0	40,0
АНО СОГ «Милосердие»	100,0	40,0
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0	40,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0	40,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0	40,0
АНО СОГ «Содействие»	100,0	40,0
АНО СОГ «Уют»	100,0	40,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	100,0	40,0
Среднее значение	99,7	39,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, в среднем составила 99,7 %. Доля неудовлетворенных по данному показателю респондентов не превышает 2,5 %.

4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия» составило 19,9 балла из 20 возможных. Максимальные оценки зафиксированы в 16 организациях. В 3 организациях отмечены оценки ниже среднего значения — от 19 до 19,6 балла (табл. 4.3.1).

Таблица 4.3.1

**Распределение итоговых баллов по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия»**

Организация	Доля удовлетворенных, %	Значение показателя, балл (max 20)
АНО СОГ «Благо»	100,0	20,0
АНО СОГ «Вера»	100,0	20,0
АНО СОГ «Веста»	100,0	20,0
АНО СОГ «Границы добра»	100,0	20,0
АНО СОГ «Дари добро»	100,0	20,0
АНО СОГ «Добро рядом»	100,0	20,0
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0	20,0
АНО СОГ «Доверие»	100,0	20,0
АНО СОГ «Долголетие»	100,0	20,0
АНО СОГ «Забота»	100,0	20,0
АНО СОГ «Исток»	96,4	19,3
АНО СОГ «Луч надежды»	95,0	19,0
АНО СОГ «Милосердие»	100,0	20,0
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0	20,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0	20,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0	20,0
АНО СОГ «Содействие»	98,0	19,6
АНО СОГ «Уют»	100,0	20,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	100,0	20,0
Среднее значение	99,4	19,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, в среднем составила 99,4 %. Доля респондентов, не удовлетворенных качеством оказываемых услуг по

данному показателю, укладывается в рамки статистической погрешности (не более 5 %).

Таким образом, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» исследуемые организации демонстрируют высокие оценки. Средний интегральный балл составил 98,6 из 100 максимально возможных. В 10 организациях этот показатель достиг 100 баллов. В целом балльная оценка 6 организаций превысила среднее значение по критерию (от 98,7 до 99,6 балла), в то время как в 3 организациях она, наоборот, его не достигла (от 82,8 до 99,6 балла).

В группу лидеров по данному критерию вошли: АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Уют». Самый низкий оценочный балл зафиксирован у АНО СОГ «Вера» — 82,8.

Наиболее высокие результаты получены по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания». Относительно низкие оценки в рамках критерия зафиксированы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания».

Рейтинг учреждений по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания, представлен в табл. 4.3.2.

Таблица 4.3.2

**Рейтинг учреждений по показателям, характеризующим критерий
«Доброжелательность, вежливость работников социального обслуживания»**

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатель		
		4.1* (max 40)	4.2** (max 40)	4.3*** (max 20)
АНО СОГ «Благо»	100,0	40,0	40,0	20,0
АНО СОГ «Границы добра»	100,0	40,0	40,0	20,0
АНО СОГ «Дари добро»	100,0	40,0	40,0	20,0
АНО СОГ «Добро рядом»	100,0	40,0	40,0	20,0
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0	40,0	40,0	20,0

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатель		
		4.1* (max 40)	4.2** (max 40)	4.3*** (max 20)
АНО СОГ «Долголетие»	100,0	40,0	40,0	20,0
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0	40,0	40,0	20,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0	40,0	40,0	20,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0	40,0	40,0	20,0
АНО СОГ «Уют»	100,0	40,0	40,0	20,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	99,7	39,7	40,0	20,0
АНО СОГ «Содействие»	99,6	40,0	40,0	19,6
АНО СОГ «Веста»	99,3	39,3	40,0	20,0
АНО СОГ «Исток»	99,3	40,0	40,0	19,3
АНО СОГ «Доверие»	99,0	40,0	39,0	20,0
АНО СОГ «Милосердие»	98,8	38,8	40,0	20,0
АНО СОГ «Забота»	98,7	39,4	39,4	20,0
АНО СОГ «Луч надежды»	97,7	38,7	40,0	19,0
АНО СОГ «Вера»	82,8	22,8	40,0	20,0
Среднее значение	98,6	38,8	39,9	19,8

* Показатель 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания».

** Показатель 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания».

*** Показатель 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Рекомендации по результатам оценки доброжелательности, вежливости работников организаций социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги на дому, даны в прил. 1.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Удовлетворенность условиями оказания услуг организациями социального обслуживания — важный фактор реализации государственной социальной политики. Для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг были использованы показатели:

— «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания)»;

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»;

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания».

Итоговый оценочный балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитывался путем суммирования баллов по выделенным показателям в соответствии с их значимостью. Организация в рамках данного параметра максимально могла набрать 100 баллов (1-й показатель — 30 баллов, 2-й и 3-й показатели — 20 и 50 баллов соответственно).

Результаты оценки свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности условиями оказания услуг организациями социального обслуживания. Средний интегральный балл составил 99,8 из 100 максимально возможных. Диапазон оценочных баллов по всем учреждениям — от 98,1 до 100 баллов (табл. 5).

Таблица 5

Распределение баллов по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Организация	Оценочный балл (max 100)
АНО СОГ «Благо»	100,0
АНО СОГ «Вера»	100,0
АНО СОГ «Веста»	100,0
АНО СОГ «Границы добра»	100,0
АНО СОГ «Дари добро»	99,3
АНО СОГ «Добро рядом»	99,2
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0
АНО СОГ «Доверие»	100,0
АНО СОГ «Долголетие»	100,0
АНО СОГ «Забота»	99,7
АНО СОГ «Исток»	100,0
АНО СОГ «Луч надежды»	100,0
АНО СОГ «Милосердие»	100,0

Организация	Оценочный балл (max 100)
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0
АНО СОГ «Содействие»	98,1
АНО СОГ «Уют»	100,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	100,0
Средний балл	99,8

5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым

Средний балл по показателю «Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания)» составил 29,8 балла из 30 возможных. Максимальное количество баллов (30) зафиксировано у 16 организаций социального обслуживания, что составляет 84 % от всех охваченных опросом учреждений.

Почти все респонденты выразили готовность рекомендовать своим родственникам и знакомым организации социального обслуживания, получателями услуг в которых они являются. Среднее значение данного показателя равно 99,6 % (табл. 5.1.1).

Таблица 5.1.1

**Распределение итоговых баллов по показателю
«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания)»**

Организация	Доля удовлетворенных, %	Значение показателя, балл (max 30)
АНО СОГ «Благо»	100,0	30,0
АНО СОГ «Вера»	100,0	30,0
АНО СОГ «Веста»	100,0	30,0
АНО СОГ «Границы добра»	100,0	30,0
АНО СОГ «Дари добро»	97,8	29,3
АНО СОГ «Добро рядом»	97,4	29,2
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0	30,0
АНО СОГ «Доверие»	100,0	30,0
АНО СОГ «Долголетие»	100,0	30,0
АНО СОГ «Забота»	100,0	30,0
АНО СОГ «Исток»	100,0	30,0
АНО СОГ «Луч надежды»	100,0	30,0

Организация	Доля удовлетворенных, %	Значение показателя, балл (max 30)
АНО СОГ «Милосердие»	100,0	30,0
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0	30,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0	30,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0	30,0
АНО СОГ «Содействие»	98,1	29,4
АНО СОГ «Уют»	100,0	30,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	100,0	30,0
Среднее значение	99,6	29,8

5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями предоставления услуг

В работе организаций социального обслуживания важны организационные условия оказания услуг: график работы организации, отдельных специалистов; периодичность прихода социального работника на дом и пр. Средний балл по показателю «Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг» составил 19,9 балла из 20 возможных. Максимальное количество баллов (20) получили 17 организаций.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг, в среднем составила 99,8 % (табл. 5.2.1).

Таблица 5.2.1

Распределение итоговых баллов по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»

Организация	Доля удовлетворенных, %	Значение показателя, балл (max 20)
АНО СОГ «Благо»	100,0	20,0
АНО СОГ «Вера»	100,0	20,0
АНО СОГ «Веста»	100,0	20,0
АНО СОГ «Границы добра»	100,0	20,0
АНО СОГ «Дари добро»	100,0	20,0
АНО СОГ «Добро рядом»	100,0	20,0
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0	20,0
АНО СОГ «Доверие»	100,0	20,0
АНО СОГ «Долголетие»	100,0	20,0
АНО СОГ «Забота»	98,4	19,7
АНО СОГ «Исток»	100,0	20,0
АНО СОГ «Луч надежды»	100,0	20,0

Организация	Доля удовлетворенных, %	Значение показателя, балл (max 20)
АНО СОГ «Милосердие»	100,0	20,0
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0	20,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0	20,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0	20,0
АНО СОГ «Содействие»	98,1	19,6
АНО СОГ «Уют»	100,0	20,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	100,0	20,0
Среднее значение	99,8	19,9

5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

Максимально высоко по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» респонденты оценили условия оказания услуг в целом. Средний балл по показателю «Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями их оказания» составил 49,9 балла из 50 возможных.

По итогам опроса 18 организаций социального обслуживания достигли максимального показателя — 100 %, 1 организация — АНО СОГ «Содействие» — 98,1 % (табл. 5.3.1).

Таблица 5.3.1

Распределение итоговых баллов по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания»

Организация	Доля удовлетворенных, %	Значение показателя, балл (max 50)
АНО СОГ «Благо»	100,0	50,0
АНО СОГ «Вера»	100,0	50,0
АНО СОГ «Веста»	100,0	50,0
АНО СОГ «Границы добра»	100,0	50,0
АНО СОГ «Дари добро»	100,0	50,0
АНО СОГ «Добро рядом»	100,0	50,0
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0	50,0
АНО СОГ «Доверие»	100,0	50,0
АНО СОГ «Долголетие»	100,0	50,0
АНО СОГ «Забота»	100,0	50,0
АНО СОГ «Исток»	100,0	50,0
АНО СОГ «Луч надежды»	100,0	50,0
АНО СОГ «Милосердие»	100,0	50,0
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0	50,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0	50,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0	50,0
АНО СОГ «Содействие»	98,1	49,1

АНО СОГ «Уют»	100,0	50,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	100,0	50,0
Среднее значение	99,9	49,9

Таким образом, результаты проведенного социологического опроса свидетельствуют о том, что получатели услуг организаций социального обслуживания в целом удовлетворены условиями оказания услуг:

— 99,9 % получателей услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг в организации социального обслуживания;

— 99,6 % получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания);

— 99,8 % получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг.

По критерию выявлен незначительный разброс оценок от 98,1 до 100 баллов. Максимальный оценочный балл (100) выявлен в 15 учреждениях, минимальная оценка АНО СОГ «Содействие» — 98,1 балла из 100 возможных (табл. 5.3.2).

Таблица 5.3.2

**Рейтинг учреждений по показателям, характеризующим критерий
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатель		
		5.1* (max 30)	5.2** (max 20)	5.3*** (max 50)
АНО СОГ «Благо»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Вера»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Веста»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Границы добра»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Доброе дело»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Доверие»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Долголетие»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Исток»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Луч надежды»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Милосердие»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Мы рядом»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Надежда»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Очаг»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Уют»	100,0	30,0	20,0	50,0
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	100,0	30,0	20,0	50,0
АНО СОГ «Забота»	99,7	30,0	19,7	50,0
АНО СОГ «Дари добро»	99,3	29,3	20,0	50,0
АНО СОГ «Добро рядом»	99,2	29,2	20,0	50,0

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатель		
		5.1* (max 30)	5.2** (max 20)	5.3*** (max 50)
АНО СОГ «Содействие»	98,1	29,4	19,6	49,1
Среднее значение	99,8	29,8	19,9	49,9

* Показатель 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания)».

** Показатель 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг».

*** Показатель 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания».

По результатам исследования по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» основным предложением по дальнейшему совершенствованию качества условий предоставляемых социальных услуг является выполнение рекомендаций, сформулированных в рамках анализа других оценочных критериев, так как показатели данного раздела, по сути, подводят итог деятельности организации социального обслуживания в целом.

Выводы и рекомендации

Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия представлен на рисунке.

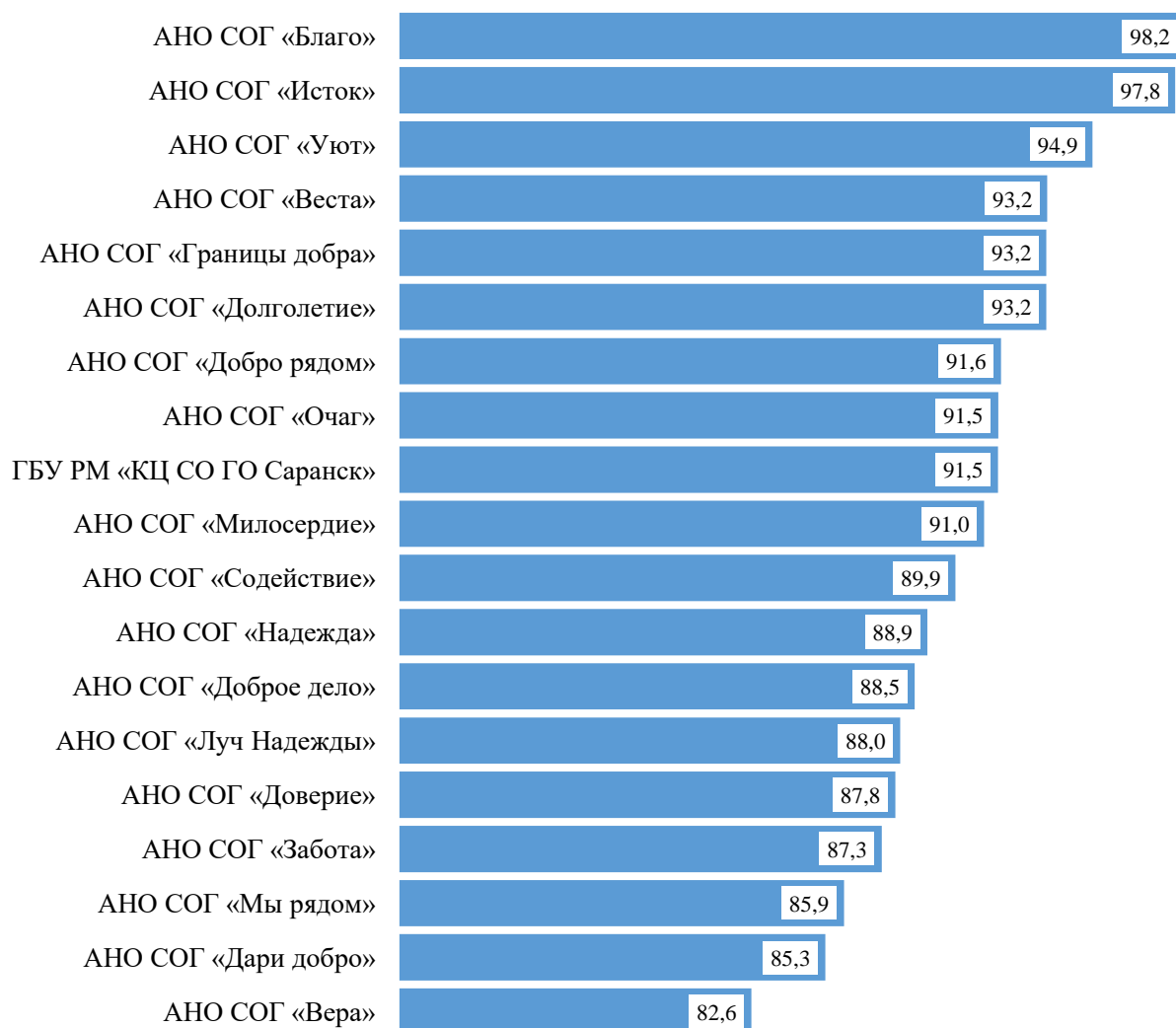


Рисунок. Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия, балл

Максимальные 100 баллов не набрала ни одна организация социального обслуживания. Однако полученные значения весьма высоки: 10 из 19 учреждений социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги на дому, оценены выше 90 баллов.

По результатам оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания выявлены следующие проблемы:

1) неполное соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и порядку, установленным нормативными правовыми актами и

(или) несвоевременное обновление информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах:

— объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на соответствие ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, не соответствует нормативным требованиям в следующих учреждениях: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Милосердие», ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»;

— объем информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации, на соответствие ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, не соответствует нормативным требованиям в таких учреждениях, как АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Уют»;

2) отсутствие комфортных условий предоставления услуг в большинстве организаций социального обслуживания:

— в АНО СОГ «Содействие» (отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью и навигацией внутри здания);

— в 15 из 19 организаций отсутствует возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте. Кроме того, большинство учреждений не имеют собственной организованной парковки;

3) отсутствие условий доступности услуг для инвалидов в большинстве организаций социального обслуживания:

— 12 из 19 учреждений социального обслуживания требуется реконструкция входных площадок и пандусов: АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды»;

— в 14 учреждениях социального обслуживания не используются специальная желтая тактильная разметка и знаки для слабовидящих и полностью незрячих людей, которые должны размещаться на элементах входной группы и в зоне обслуживания организации: АНО СОГ «Надежда»,

АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Очаг»;

— в 16 учреждениях отсутствуют разметки парковочных мест: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Очаг», ГБУ РМ «КЦ СО ГО Саранск»;

— 11 из 19 организаций не соответствуют условиям параметра «адаптированные лифты / специальные подъемники, расширенные дверные проемы»: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Очаг», ГБУ РМ «КЦ СО ГО Саранск»;

— в 5 из 19 стационарных организаций социального обслуживания отсутствуют сменные кресла-коляски: АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Луч надежды»;

— в 13 организациях социального обслуживания специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения не полностью соответствуют условиям доступности для инвалидов: АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды»;

— в 16 организациях социального обслуживания не используется дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля: АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ

«Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды», ГБУ РМ «КЦ СО ГО Саранск»;

— ни одна оцениваемая организация социального обслуживания не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Проведенная оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия позволяет сформулировать ряд рекомендаций.

Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации необходимо продумать механизм предоставления услуг по сурдопереводу (тифлосурдопереводу) в регионах, где нет возможности содержать в штате организации социального обслуживания специалиста по сурдопереводу (тифлосурдопереводу), а также в методике независимой оценки организаций социальной сферы необходимо уточнить, что именно оценивать под параметром «Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)», наличие специалиста или наличие возможности по предварительной заявке на основе ИПРА инвалида приглашать его из сторонних организаций.

Министерству социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия следует предусмотреть стандартизированный подход к размещению стендовой информации в помещениях организаций социального обслуживания.

Организациям социальной защиты по критериям:

Открытость и доступность информации об организации социальной защиты.

1) привести объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с нормативными правовыми актами:

— ст. 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

— постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239;

— приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка 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» (приложением 4 «Социальное обслуживание (Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах).

2) поддерживать отчетную дисциплину на официальных сайтах и стендах для размещения информации об организациях, своевременно и в полном объеме публиковать обновляемые сведения об организации.

Комфортность условий предоставления услуг.

1. Обеспечить повышение уровня бытовой комфортности для пребывания получателей услуг в организациях социального обслуживания.

Доступность услуг для инвалидов.

1. Внедрить специальную желтую тактильную разметку и знаки для слабовидящих и полностью незрячих людей.

2. Приобрести сменные кресла-коляски.

Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной защиты.

1. Проводить разъяснительную работу с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики, обеспечить постоянный контроль за соблюдением профессиональной этики.

2. Организовать обучение социальных работников на курсах повышения квалификации по вопросам этических и деонтологических аспектов поведения с основами психологии, конфликтологии.

3. Организовать психологическую поддержку социальных работников для профилактики профессионального выгорания.

Удовлетворенность условиями оказания услуг.

1. Продолжить работу по дальнейшему совершенствованию качества условий предоставляемых услуг организациями социального обслуживания.

Рекомендации по результатам оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия представлены в прил. 1.

Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия представлен в прил. 2.

**Рекомендации по результатам оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Республики Мордовия**

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
1	АНО СОГ «Веста»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация: — о коллективном договоре</p> <p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация: — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.</p> <p>Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет: — о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) информация представлена за 2018—2020 гг.</p>	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Недостаточно высокий уровень комфортности в организации (по мнению опрошенных)	Повысить комфортность пребывания в организации
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>2. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>3. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика</p>	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			(тифлосурдопереводчика)	редакция СНИП 35-01-2001»
2	АНО СОГ «Надежда»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет: — информация о коллективном договоре представлена за 2017—2020 гг.	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недостаточно оборудована входная группа: отсутствует пандус и поручни на лестнице основного входа, узкий тамбур 2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов 3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата 4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата 5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения 6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации 8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика 	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНИП 35-01-2001»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			(тифлосурдопереводчика)	

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
3	АНО СОГ «Доверие»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о материально-техническом обеспечении; — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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 правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг. <p>Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет:</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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 физических лиц и (или) юридических лиц информация представлена на 01.01.2020 г.; 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>— 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 <i>информация представлена</i> на 26.05.21 г.;</p> <p>— о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг <i>информация представлена</i> на 01.05.2017 г.;</p> <p>— о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) <i>информация представлена</i> за 2020 г.;</p> <p>— о коллективном договоре <i>информация представлена</i> за 2017—2020 гг.</p>	
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недостаточно оборудована входная группа: пандус и поручни на лестнице основного входа сделаны не в соответствии со СНиП 35-01-2001 2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов 3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата 4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, высокие пороги у дверей в зоне обслуживания 	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	
4	АНО СОГ «Границы добра»	Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Недостаточно оборудована входная группа: пандус и поручни на лестнице основного входа сделаны не в соответствии со СНиП 35-01-2001, недостаточный размер входной площадки для разворота инвалидной коляски, требуется другая конструкция пандуса</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>3. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>4. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>5. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>6. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
5	АНО СОГ «Благо»	Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка имеет неправильную разметку машино-места для инвалидов: на стоянке отсутствует разметка специального расширенного парковочного места для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (3,6 м вместо 2,4 м)</p> <p>2. Недостаточно используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>3. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»
6	АНО СОГ «Забота»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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 и (или) юридических лиц; — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>— 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 и (или) юридических лиц;</p> <p>— о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;</p> <p>— о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).</p> <p>Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет:</p> <p>— о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг информация представлена за 01.04.2017 г.;</p> <p>— 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 физических лиц и (или) юридических лиц информация представлена за 2019 г.;</p> <p>— о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) информация представлена за 2018 г.;</p> <p>— о коллективном договоре информация представлена за 2017—2020 гг.</p>	

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недостаточно оборудована входная группа: высокий порог у входной двери, узкий тамбур 2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов 3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата 4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения 5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 6. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации 7. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»
7	АНО СОГ «Дари добро»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; — о правилах внутреннего трудового распорядка; — о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому). <p>Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет:</p> <ul style="list-style-type: none"> — информация о коллективном договоре представлена за 2017—2020 гг. 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Недостаточно высокий уровень комфортности в организации (по мнению опрошенных)	Повысить комфортность пребывания в организации
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недостаточно оборудована входная группа: отсутствуют пандус и поручни на лестнице основного входа, входная площадка имеет значительные дефекты, затрудняющие передвижение для МГН, в тамбуре незначительные перепады высот между плитами требуют выравнивания 2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов 3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата 4. Зона обслуживания организации находится на втором этаже 5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения 6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации 8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
8	АНО СОГ «Исток»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация: — о коллективном договоре	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Доступность услуг для инвалидов	В специальном туалете для инвалидов имеется такой недостаток как жестко закрепленный поручень к стене, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
9	АНО СОГ «Долголетие»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг. <p><i>Несвоевременное обновление информации</i> на официальном сайте в сети Интернет:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг <i>информация представлена</i> на 01.04.2017 г.; — о коллективном договоре <i>информация представлена</i> за 2017—2020 гг. 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов 2. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата 3. Зона обслуживания организации находится на втором этаже 4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения 5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 6. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации 7. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
10	АНО СОГ «Мы рядом»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация: — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	1. Недостаточно высокий уровень комфортности в организации по мнению получателей услуг	Обеспечить более комфортные условия для получателей услуг
		Доступность услуг для инвалидов	1. Недостаточно оборудована входная группа: отсутствует пандус и поручни на лестнице основного входа, входная площадка имеет значительные дефекты, затрудняющие передвижение для МГН 2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов 3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата 4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата 5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			санитарно-гигиенические помещения 6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации 8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 9. Обучить сотрудников организации для оказания помощи инвалидам по сопровождению на территории организации	
11	АНО СОГ «Содействие»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	На информационных стендах в помещении отсутствует информация: — о Ф.И.О. руководителя, его заместителей с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты На официальном сайте в сети Интернет информация отсутствует информация: — о коллективном договоре; — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг. Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет: — о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет физических лиц и (или) юридических лиц предоставлена за 2019 г.;	Привести объем информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>— 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 предоставлена за 2019 г.;</p> <p>— 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 и (или) юридических лиц предоставлена за 2019 г.;</p> <p>— о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) предоставлена за 2020 г.</p>	
		<p>Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не оборудована зона отдыха (ожидания) 2. Отсутствует парковка 3. Отсутствует навигация в здании 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организовать зону отдыха (ожидания), оснастить ее необходимой мебелью 2. Организация мест для парковки 3. Внутри здания разместить навигационные указатели и таблички

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недостаточно оборудована входная группа: пандус и поручни на лестнице основного входа сделаны не в соответствии со СНиП 35-01-2001 2. Нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов 3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, высокие пороги у дверей в зоне обслуживания 4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения 5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 6. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации 7. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»
12	АНО СОГ «Добро рядом»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация: — о коллективном договоре; — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Комфортность	Недостаточно высокий уровень комфортности в организации	Обеспечить более комфортные

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	по мнению получателей услуг	условия для получателей услуг
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>2. В специальном туалете для инвалидов имеется такой недостаток как жестко закрепленный поручень к стене, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом</p> <p>3. Недостаточно используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>4. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p>	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»
13	АНО СОГ «Доброе дело»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация: — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Недостаточно высокий уровень комфортности в организации (по мнению получателей услуг)	Обеспечить более комфортные условия для получателей услуг
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Недостаточно оборудована входная группа: отсутствует пандус и поручни на лестнице основного входа, при входе на огороженную территорию организации, у калитки, есть ступени</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>6. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>7. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»
14	АНО СОГ «Вера»	Открытость и доступность информации об организации	На информационных стендах в помещении отсутствует информация: — о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания,	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации,

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		социального обслуживания	<p>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;</p> <p>— о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p> <p>На официальном сайте в сети Интернет:</p> <p>— отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.</p> <p>Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет:</p> <p>— информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг представлена на 01.04.2017 г.</p>	размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Недостаточно высокий уровень комфортности в организации (по мнению получателей услуг)	Обеспечить более комфортные условия для получателей услуг
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Недостаточно оборудована входная группа: входная площадка имеет значительные дефекты, затрудняющие передвижение для МГН</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p>	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>6. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>7. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»
		Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	Недостаточно высокий уровень удовлетворенностью доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания	Провести разъяснительную работу с сотрудниками по вопросам соблюдения принципов профессиональной и служебной этики, уделив особое внимание работе сотрудников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. Обеспечить постоянный контроль за соблюдением профессиональной этики

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
15	АНО СОГ «Уют»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация: — о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; — о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому); — о коллективном договоре; — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов 2. В специальном туалете для инвалидов имеется такой недостаток как жестко закрепленный поручень к стене, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом 3. Входная площадка закрыта конструкцией, дублирующей тамбур, вверху пандуса нет свободного пространства для подъезда к пандусу, инвалид самостоятельно не сможет открыть входную дверь, находясь еще в процессе движения по пандусу 4. Недостаточно используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации 5. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
16	АНО СОГ «Милосердие»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; — 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 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 и (или) юридических лиц; — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; — о материально-техническом обеспечении предоставления 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			социальных услуг	

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о правилах внутреннего трудового распорядка; — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг. <p>Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) информация представлена за 2019 г.; — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг информация представлена на 01.06.2017 г.; — о коллективном договоре информация представлена за 2017—2020 гг. 	
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недостаточно оборудована входная группа: пандус и поручни на лестнице основного входа сделаны не в соответствии со СНиП 35-01-2001, недостаточный размер входной площадки для разворота инвалидной коляски, требуется другая конструкция пандуса 2. Автостоянка имеет неправильную разметку машино-места для инвалидов: на стоянке отсутствует разметка специального расширенного парковочного места для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (3,6 м вместо 2,4 м) 3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата 4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного 	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>аппарата</p> <p>5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	
17	АНО СОГ «Очаг»	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Недостаточно высокий уровень комфортности в организации по мнению получателей услуг	Обеспечить более комфортные условия для получателей услуг
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Недостаточно оборудована входная группа: входная площадка и лестница имеют значительные дефекты, затрудняющие передвижение для МГН, уклон пандуса значительно превышает 10 %, безопасный для самостоятельного передвижения инвалида на кресле-коляске, безопасное перемещение по данному пандусу возможно только с сопровождающим</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов</p>	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			санитарно-гигиенические помещения 5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 6. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации 7. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 8. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
18	АНО СОГ «Луч Надежды»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания Доступность услуг для инвалидов	На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация: — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг. <i>Несвоевременное обновление информации</i> на официальном сайте в сети Интернет: — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг <i>информация представлена</i> на 01.04.2017 г.; — о коллективном договоре <i>информация представлена</i> за 2017—2020 гг. 1. Недостаточно оборудована входная группа: высокий порог входной двери, в тамбуре неровная плитка, также недостаточный размер тамбура 2. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Привести объем информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>5. Зона обслуживания организации находится на втором этаже</p> <p>6. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>7. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>8. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>9. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»</p>
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков). <p>На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг 	<p>Привести объем информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Недостаточно высокий уровень комфортности в организации (по мнению получателей услуг и по итогам наблюдения)	Обеспечить более комфортные условия для получателей услуг
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов 2. В специальном туалете для инвалидов имеется такой недостаток как жестко закрепленный поручень к стене, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом 3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата 4. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 5. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации 6. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»

Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия

Организация	Критерий																			Общий балл (max 100)	Место в рейтинге	
	«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»			«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»			«Доступность услуг для инвалидов»			«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»			«Удовлетворенность условиями оказания услуг»									
	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 1.1 (max 30)	Показатель 1.2 (max 30)	Показатель 1.3 (max 40)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 2.1 (max 30)	Показатель 2.2 (max 40)	Показатель 2.3 (max 30)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 3.1 (max 30)	Показатель 3.2 (max 40)	Показатель 3.3 (max 30)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 4.1 (max 40)	Показатель 4.2 (max 40)	Показатель 4.3 (max 20)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 5.1 (max 30)	Показатель 5.2 (max 20)			Показатель 5.3 (max 50)
АНО СОГ «Благо»	100	30	30	40	98,8	30	40	28,8	92	30	32	30	100	40	40	20	100	30	20	50	98,2	1
АНО СОГ «Исток»	97,5	30	30	37,5	100	30	40	30	92,3	24	40	28,3	99,3	40	40	19,3	100	30	20	50	97,8	2
АНО СОГ «Уют»	88,2	28,2	30	30	100	30	40	30	86	24	32	30	100	40	40	20	100	30	20	50	94,9	3
АНО СОГ «Веста»	99	29	30	40	79,9	30	38,6	11,3	88	18	40	30	99,3	39,3	40	20	100	30	20	50	93,2	4
АНО СОГ «Границы добра»	100	30	30	40	100	30	40	30	66	12	24	30	100	40	40	20	100	30	20	50	93,2	5
АНО СОГ	100	30	30	40	100	30	40	30	66	12	24	30	100	40	40	20	100	30	20	50	93,2	6

Организация	Критерий																			Общий балл (max 100)	Место в рейтинге			
	«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»			«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»			«Доступность услуг для инвалидов»			«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»			«Удовлетворенность условиями оказания услуг»											
	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 1.1 (max 30)	Показатель 1.2 (max 30)	Показатель 1.3 (max 40)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 2.1 (max 30)	Показатель 2.2 (max 40)	Показатель 2.3 (max 30)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 3.1 (max 30)	Показатель 3.2 (max 40)	Показатель 3.3 (max 30)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 4.1 (max 40)	Показатель 4.2 (max 40)	Показатель 4.3 (max 20)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 5.1 (max 30)	Показатель 5.2 (max 20)			Показатель 5.3 (max 50)		
«Долголетие»																								
АНО СОГ «Добро рядом»	90,6	30	30	30,6	90	30	40	20	78	24	24	30	100	40	40	20	99,2	29,2	20	50	91,6	7		
АНО СОГ «Очаг»	99,4	30	30	39,4	92	30	40	22	66	12	24	30	100	40	40	20	100	30	20	50	91,5	8		
ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	93,6	28	30	35,6	88,9	30	40	18,9	75,1	24	24	27,1	99,7	39,7	40	20	100	30	20	50	91,5	9		
АНО СОГ «Милосердие»	96	26	30	40	100	30	40	30	60	6	24	30	98,8	38,8	40	20	100	30	20	50	91	10		
АНО СОГ «Содействие»	98	28	30	40	94	24	40	30	60	6	24	30	99,6	40	40	19,6	98,1	29,4	19,6	49,1	89,9	11		
АНО СОГ «Надежда»	90,6	30	30	30,6	100	30	40	30	54	0	24	30	100	40	40	20	100	30	20	50	88,9	12		
АНО СОГ «Доброе дело»	88,7	30	30	28,7	93,7	30	40	23,7	60	6	24	30	100	40	40	20	100	30	20	50	88,5	13		

Организация	Критерий																			Общий балл (max 100)	Место в рейтинге	
	«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»				«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				«Доступность услуг для инвалидов»				«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»				«Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 1.1 (max 30)	Показатель 1.2 (max 30)	Показатель 1.3 (max 40)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 2.1 (max 30)	Показатель 2.2 (max 40)	Показатель 2.3 (max 30)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 3.1 (max 30)	Показатель 3.2 (max 40)	Показатель 3.3 (max 30)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 4.1 (max 40)	Показатель 4.2 (max 40)	Показатель 4.3 (max 20)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 5.1 (max 30)	Показатель 5.2 (max 20)			Показатель 5.3 (max 50)
АНО СОГ «Луч надежды»	90,6	30	30	30,6	99	30	40	29	52,5	6	24	22,5	97,7	38,7	40	19	100	30	20	50	88	14
АНО СОГ «Доверие»	87,8	27,1	30	30,6	100	30	40	30	52,1	0	24	28,1	99	40	39	20	100	30	20	50	87,8	15
АНО СОГ «Забота»	88,8	24,4	30	34,4	97,6	30	40	27,6	51,7	6	24	21,7	98,7	39,4	39,4	20	99,7	30	19,7	50	87,3	16
АНО СОГ «Мы рядом»	87,8	30	30	27,8	96	30	40	26	46	0	16	30	100	40	40	20	100	30	20	50	85,9	17
АНО СОГ «Дари добро»	90,6	30	30	30,6	82,4	30	40	12,4	54	6	24	24	100	40	40	20	99,3	29,3	20	50	85,3	18
АНО СОГ «Вера»	79,6	29	30	20,6	84,7	30	39,4	15,2	66	12	24	30	82,8	22,8	40	20	100	30	20	50	82,6	19

Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

Показатель 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет».

Показатель 2.1 «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг».

Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги».

Показатель 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания».

Показатель 3.1 «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов».

Показатель 3.2 «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Показатель 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

Показатель 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания».

Показатель 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания».

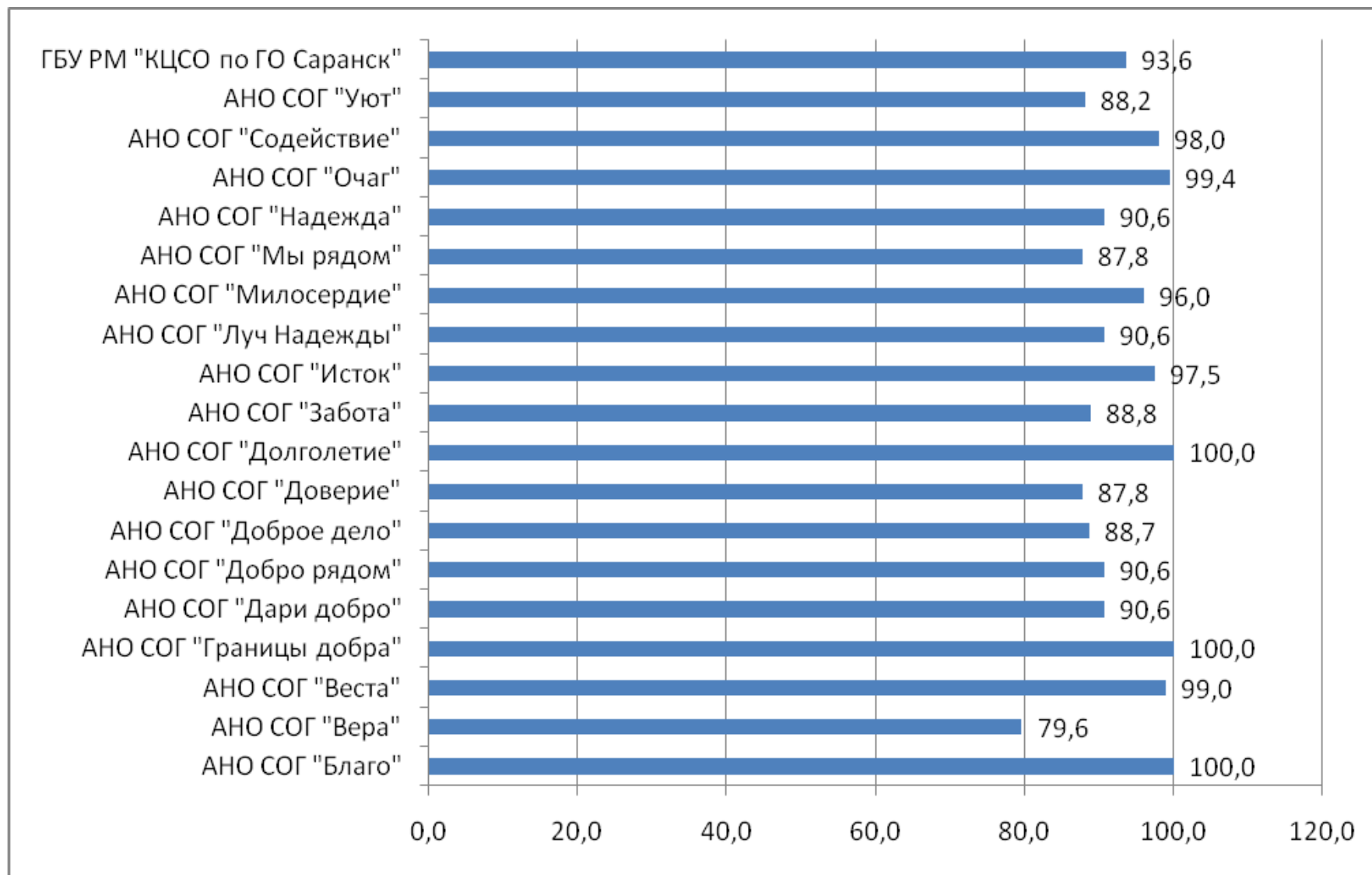
Показатель 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Показатель 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания)».

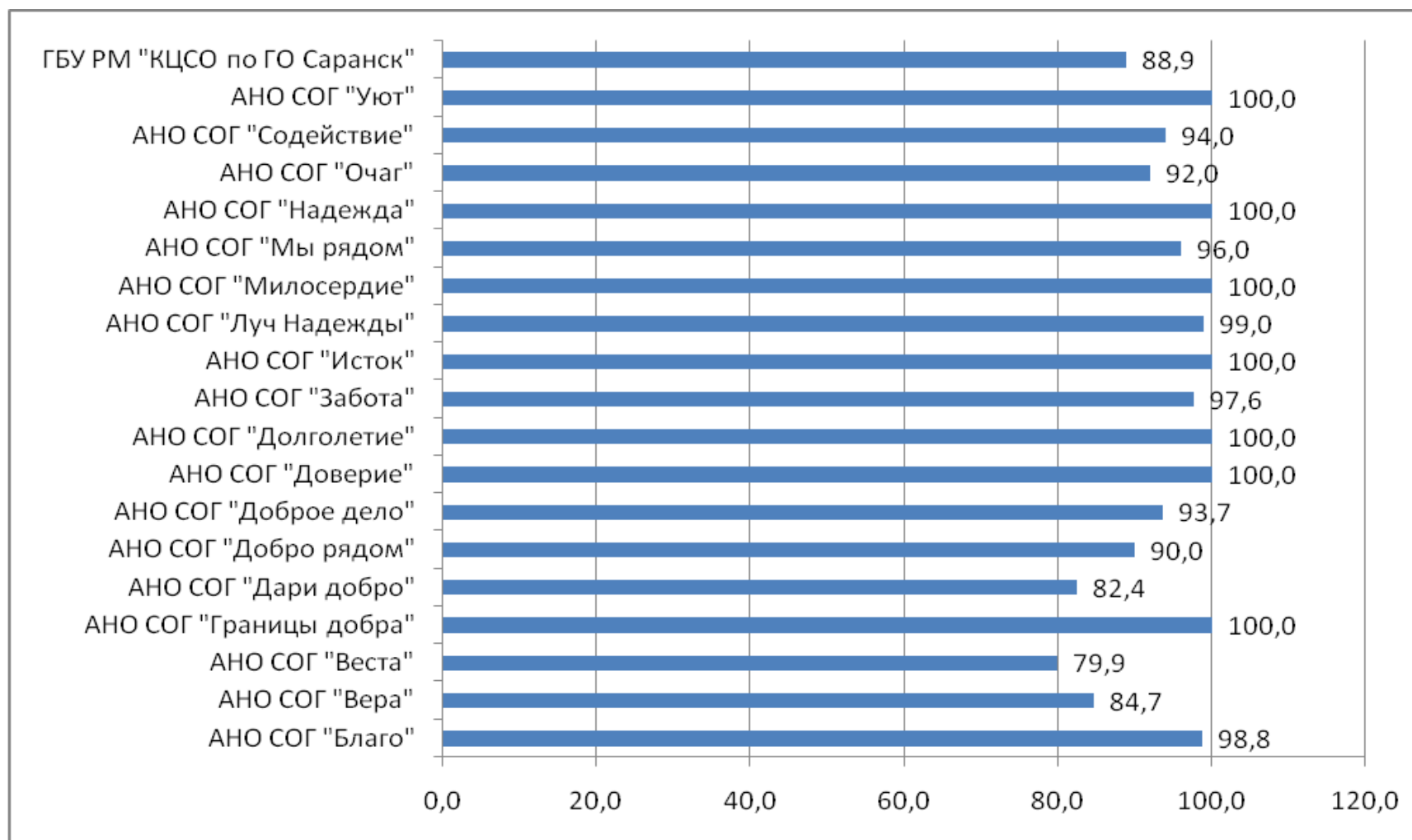
Показатель 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг».

Показатель 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания».

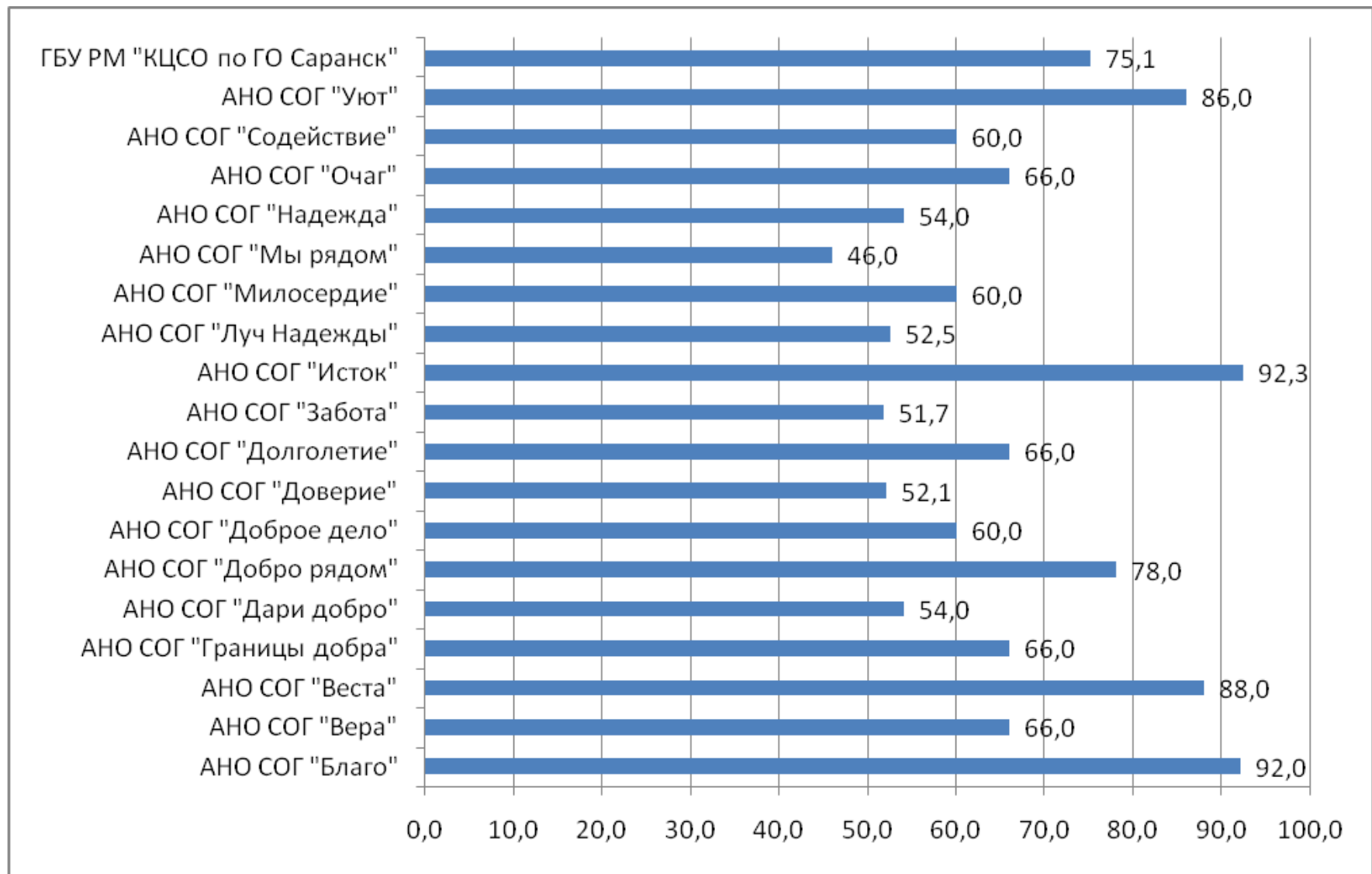
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ



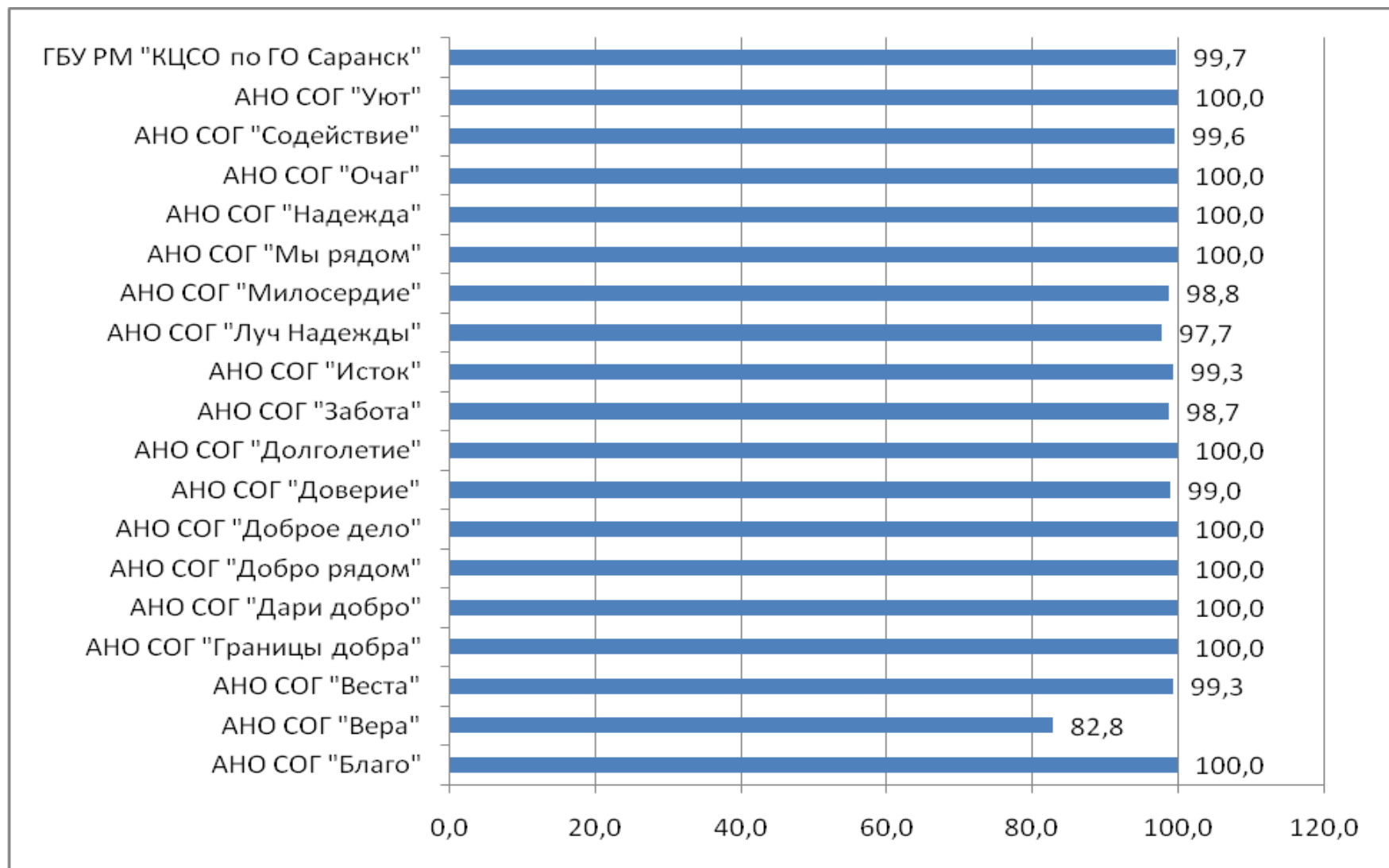
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ



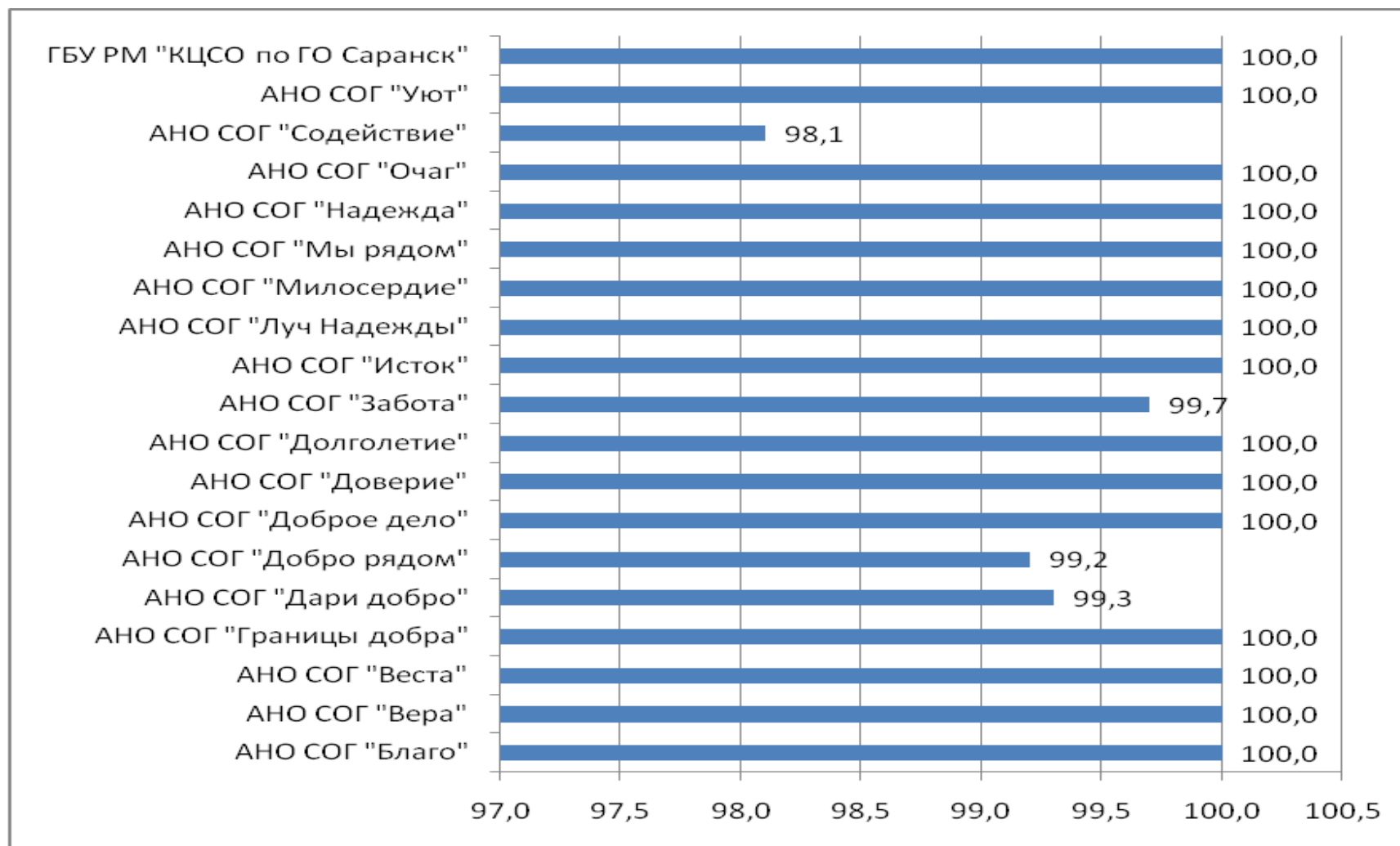
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ



4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ



5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



**Одномерное распределение ответов респондентов на вопросы анкеты
«Оценка качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания Республики Мордовия», 2022 г.**

Таблица 1

**При посещении организации социального обслуживания обращались ли Вы
к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах
в помещении организации?**

Вариант ответа	%
Да	30,4
Нет	69,6

Таблица 2

**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью
информации о деятельности организации социального обслуживания,
размещенной на стендах в помещении организации?**

Вариант ответа	%
Да	96,6
Нет	3,4

Таблица 3

**Пользовались ли Вы официальным сайтом организации
социального обслуживания, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

Вариант ответа	%
Да	11,9
Нет	88,1

Таблица 4

**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации
о деятельности организации социального обслуживания, размещенной
на ее официальном сайте в сети Интернет?**

Вариант ответа	%
Да	95,7
Нет	4,3

Таблица 5

**Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации
социального обслуживания, в которую Вы обратились?**

Вариант ответа	%
Да	99,7
Нет	0,3

Таблица 6

**Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг
в организации социального обслуживания?**

Вариант ответа	%
Да	79,3
Нет	20,7

Таблица 7

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

Вариант ответа	%
Да	46,3
Нет	53,7

Таблица 8

**Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов
в организации социального обслуживания?**

Вариант ответа	%
Да	95,6
Нет	4,4

Таблица 9

**Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников
организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт с
посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в
организацию?**

Вариант ответа	%
Да	96,4
Нет	3,6

Таблица 10

**Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников
организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное
оказание услуги при обращении в организацию?**

Вариант ответа	%
Да	99,8
Нет	0,2

Таблица 11

Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией социального обслуживания?

Вариант ответа	%
Да	62,2
Нет	37,8

Таблица 12

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Вариант ответа	%
Да	99,5
Нет	0,5

Таблица 13

Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Вариант ответа	%
Да	99,7
Нет	0,3

Таблица 14

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

Вариант ответа	%
Да	99,8
Нет	0,2

Таблица 15

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания?

Вариант ответа	%
Да	99,9
Нет	0,1

Таблица 16

Ваш пол:

Вариант ответа	%
Мужской	18,1
Женский	81,9