

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

2023



Редактор *Л. В. Калачина*
Макет *О. С. Калачиной*

Подписано в печать 15.11.2023. Усл. печ. л. 4,63. Тираж 4 экз. Заказ 69.

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	13
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	15
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование.....	29
1.3. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте в сети «Интернет»	32
2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	35
2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг.....	36
2.2. Время ожидания предоставления услуги.....	42
2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального Обслуживания	42
3. Доступность услуг для инвалидов	43
3.1. Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	44
3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	57
3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	64
4. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания ...	66
4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	68
4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	69
4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	71
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	73
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	74
5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	75
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг	77
Выводы и рекомендации	81
Приложение 1. Рекомендации по результатам оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия	87
Приложение 2. Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия	103
Приложение 3. Одномерное распределение ответов респондентов на вопросы анкеты «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия»	109

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,
расчет интегральных показателей,
введение, раздел 1, заключение,
приложение 1,2,3)

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

А. И. Ефимова
(раздел 2, приложение 1)

Ст. науч. сотр. отдела
мониторинга социальных процессов

А. Р. Мухаметзянова
(раздел 3, приложение 1)

Вед. науч. сотр. отдела мониторинга
демографии и трудовых процессов,
канд. соц. наук

В. В. Козин
(раздел 4, приложение 1)

Ст. науч. сотр. отдела
мониторинга правовых процессов

Е. С. Рункова
(раздел 5, приложение 1)

Мл. науч. сотр. отдела –
социопарк «Регионология»

Т. Г. Маторкина
(обработка данных)

Параметры исследования

- Проведен анализ информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в 17 организациях социального обслуживания, представляющих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания.
- Проведено формализованное наблюдение в 17 организациях социального обслуживания Республики Мордовия.
- Проведен анкетный опрос получателей социальных услуг организаций социального обслуживания. Опрошено 425 чел.
- Опрос и социологическое наблюдение проведены с 19 сентября по 7 октября 2023 г., анализ сайтов с 10 по 30 октября 2023 г.

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия проведена в соответствии с государственным контрактом от 22 августа 2023 г. № 17—27/МЗ на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, предоставляющими социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится 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» (с изменениями и дополнениями);

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

постановления Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 года № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203»;

постановления Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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» (с изменениями и дополнениями);

— 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»;

— постановления Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с изменениями и дополнениями);

— 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»;

— приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форму ее предоставления) (зарегистрировано в Минюсте России 02.12.2014 г. № 35056)».

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

открытость и доступность информации об организации;

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

доступность услуг для инвалидов;
доброжелательность, вежливость работников организаций;
удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

В 2023 г. независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в 17 организациях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания (табл. 1).

Таблица 1

Перечень организаций, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации	Адрес организации	Контактные телефоны	Адрес официального сайта
1	ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	431860, г. Ардатов, ул. Комсомольская, д. 90	(883431) 3-15-11	https://soc13.ru/ardatov
2	ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	431800, Атяшевский район, п. Атяшево, ул. Ленина, д. 30а	(883434) 2-31-70	https://soc13.ru/atyashevo
3	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	431770, Дубенский район, с. Дубенки, ул. Бровцева, д. 11	(883447) 2-30-95	https://soc13.ru/dubenki
4	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	431370, Ельниковский район, с. Ельники, ул. Крупской, д. 1	(883444) 2-11-44	https://soc13.ru/elniki
5	ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	431110, Zubovo-Полянский район, рп. Zubova Поляна, ул. Фрунзе, д. 16	(883458) 2-16-83	https://soc13.ru/zubovo-polyana
6	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	431430, Инсарский район, г. Инсар, ул. Советская, д. 76	(883449) 2-31-50	https://soc13.ru/insar
7	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	431640, Ичалковский район, с. Кемля, пер. Кооперативный, д. 4	(883433) 3-01-96	https://soc13.ru/kemlya
8	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	431350, г. Ковылкино, ул. Желябова, д. 5, пом.1	(883453) 2-20-40	https://soc13.ru/kovilkino
9	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	431580, Кочкуровский район, с. Кочкурово, ул. Ленинская, д. 8	(883439) 2-11-44	https://soc13.ru/kochkurovo
10	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	431260, г. Краснослободск, Советская площадь, д. 11	(883443) 2-11-44	https://soc13.ru/krasnoslobodsk
11	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	431600, Ромодановский район, п. Ромоданово, ул. Касаткина, д. 1	(883438) 2-01-38	https://soc13.ru/romodanovo
12	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	431440, г. Рузаевка, ул. Ленина, д. 60	(883451) 6-99-22	https://soc13.ru/ruzaevka
13	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	431540, Старошайговский район, с. Старое Шайгово, ул. Рабочая, д. 11	(883432) 2-15-98	https://soc13.ru/staroe_shaigovo

№ п/п	Наименование организации	Адрес организации	Контактные телефоны	Адрес официального сайта
14	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	431220, г. Темников, ул. Ленина, д. 25а	(883445) 2-23-66	https://soc13.ru/temnikov
15	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	431210, Теньгушевский район, с. Теньгушево, ул. Первомайская, д. 19	(883446) 2-90-58	https://soc13.ru/tengushevo
16	ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	431030, Торбеевский район, п. Торбеево, ул. Сельхозтехника, д. 35а	(883456) 2-00-68	https://soc13.ru/torbeevo
17	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	430034, г. Саранск, ул. Войнова, д. 29	(88342) 73-64-14	https://soc13.ru/kc_saransk

Объект исследования: качество условий оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме.

Эмпирический объект исследования: информационная открытость и доступность организаций социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг; доступность услуг для инвалидов; получатели социальных услуг.

Цель исследования: оценка качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, предоставляющими социальные услуги в полустационарной форме.

Задачи исследования:

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

б) изучение условий оказания услуг оцениваемыми организациями (формализованное наблюдение), 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, зарегистрированным в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726 (далее — Методика);

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

Выборочная совокупность. В соответствии с Методикой рекомендуемый 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 в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки, и составляет 40 % от

объема генеральной совокупности. В связи с небольшой численностью получателей услуг, объем генеральной и выборочной совокупностей респондентов в организациях социального обслуживания (по согласованию с заказчиком — Министерством социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия), совпадают (табл. 2).

Таблица 2

**Объем генеральной и выборочной совокупностей респондентов
в организациях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги
в полустационарной форме**

Наименование организации	Общая численность получателей на 1 сентября 2023 года, чел.	Выборка, чел.
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	30	30
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	20	20
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	21	21
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	34	34
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	24	24
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	21	21
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	20	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	19	19
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	32	32
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	15	15
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	30	30
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	21	21
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	24	24
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	31	31
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	42	42
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	18	18
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	23	23
Итого	425	425

Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг организациями социального обслуживания определялась по положительным ответам респондентов на вопросы об удовлетворенности условиями оказания услуг, содержащиеся в анкете.

Рекомендации по результатам оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме, даны в прил. 1.

Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, предоставляющими социальные услуги в полустационарной форме, даны в прил. 2.

Результаты одномерного распределения ответов респондентов на вопросы анкеты «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия» даны в прил. 3.

1. Открытость и доступность информации об организации

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, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 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.

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, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания, свидетельствуют о высоком уровне открытости и доступности информации об их деятельности — средняя оценка составила 98,5 балла. Максимальный суммарный балл, набранный данными организациями, равен 100, минимальный — 95,0. Шесть учреждений социальной защиты: ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ», ГКУ «Социальная

защита населения по Темниковскому району РМ» — получили 100 баллов из 100 возможных (табл. 1.1).

**Распределение баллов по критерию
«Открытость и доступность информации об организации»**

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатель, балл		
		1.1.* (max 30)	1.2.** (max 30)	1.3.*** (max 40)
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	98,1	30,0	30,0	38,1
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	100,0	30,0	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	98,2	28,2	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	98,0	28,0	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	97,4	27,4	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	100,0	30,0	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	100,0	30,0	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	96,0	30,0	30,0	36,0
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	100,0	30,0	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	98,1	28,1	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	100,0	30,	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	99,0	29,0	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	99,1	30,0	30,0	39,1
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	100,0	30,0	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	97,1	27,1	30,0	40,0
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	98,2	28,2	30,0	40,0
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	95,0	28,1	30,0	36,9
Среднее значение	98,5	29,1	30,0	39,4

Примечания.

* Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации».

** Показатель 1.2. «Наличие на официальном сайте организации 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.

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

Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» 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.

Источником информации для оценки данного показателя является 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) (в скобках 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 в полустационарной форме, показал, что в 12 учреждениях из 17 объем размещенной информации полностью соответствует установленным нормативным требованиям: ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)».

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 11 учреждениях из 17 заявленные нормативные требования полностью соответствуют нормативным требованиям: ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ», ГКУ

«Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ», ГКУ
«Социальная защита населения по Темниковскому району РМ».

Таблица 1.1.1

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.

№ п/п	Информация	ГКУ «Социальная защита населения по Ардаговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения (межрайонная)»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
1	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
2	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
3	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	0	1	1
4	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
5	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
6	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

№ п/п	Информация	ГКУ «Социальная защита населения по Ардамовскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения (межрайонная)»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
7	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
8	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)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	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

№ п/п	Информация	ГКУ «Социальная защита населения по Ардаговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения (межрайонная)»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
10	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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
12	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, 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

№ п/п	Информация	ГКУ «Социальная защита населения по Ардаговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Атышевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Староайговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения (межрайонная)»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
13	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, 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
14	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ 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	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
15	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
16	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
17	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	0	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	ГКУ «Социальная защита населения по Ардамовскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения (межрайонная)»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
18	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19	Информация о проведении НОК (в т. ч. сроки проведения НОК, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
Итого		15	15	15	13	15	15	15	15	15	14	15	14	15	15	13	15	14

Примечания.

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.

Таблица 1.1.2

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.

№ п/п	Информация	ГКУ «Социальная защита населения по Ардамовскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
1	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
2	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
3	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
4	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
5	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
6	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	ГКУ «Социальная защита населения по Ардаговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Агяшевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
	электронной почты																	
7	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
8	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)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	ГКУ «Социальная защита населения по Ардаговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Агашевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
9	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
10	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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

№ п/п	Информация	ГКУ «Социальная защита населения по Ардаговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Агашевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
12	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, 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	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, 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
14	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ 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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	ГКУ «Социальная защита населения по Ардаговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Агашевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
15	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
16	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0
17	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
18	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19	Информация о проведении НОК (в т. ч. сроки проведения НОК, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Итого		17	17	15	17	14	17	17	17	17	16	17	17	17	17	16	15	16

Примечания.

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.

Таким образом, по итогам экспертной оценки на соответствие информации организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, 9 из 17 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,
размещенной на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме),
установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами
Российской Федерации»**

Организация	Показатель 1.1*, балл (max 30)	Параметр, балл	
		1.1.1** (max 100)	1.1.2*** (max 100)
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	30,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	30,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	28,2	100,0	88,2
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	28,0	86,7	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	27,4	100,0	82,4
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	30,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	30,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	30,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	30,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	28,1	93,3	94,1
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	30,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	29,0	93,3	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	30,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	30,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	27,1	86,7	94,1
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	28,2	100,0	88,2

Организация	Показатель 1.1*, балл (max 30)	Параметр, балл	
		1.1.1** (max 100)	1.1.2*** (max 100)
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	28,1	93,3	94,1
Среднее значение	29,1	97,3	96,5

Примечания.

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

**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 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 анкету и возможность ее заполнения);
- иной дистанционный способ взаимодействия (наличие на сайте организации ссылок на социальные сети, мессенджеры, Единый портал государственных и муниципальных услуг, платформу обратной связи и др.).

Значение параметров показателя определяется наличием / отсутствием и функционированием / нефункционированием дистанционных способов взаимодействия. Каждый функционирующий дистанционный способ взаимодействия оценивается в 20 баллов. Если при дистанционном обращении гражданина в организацию отмечаются факты предоставления недостоверных или неполных сведений, отсутствие действий для удовлетворения потребности гражданина (отсутствие действий по оказанию консультации по оказываемым услугам) количество баллов может быть понижено. Наличие и функционирование пяти и более дистанционных способов взаимодействия оценивается в максимальные 100 баллов.

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

Таблица 1.2.1

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

Организация	Способы 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	Иной дистанционный способ взаимодействия (наличие на сайте организации ссылок на социальные сети, мессенджеры, Единый портал государственных и муниципальных услуг, платформу обратной связи и др.)	
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100

Организация	Способы 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	Иной дистанционный способ взаимодействия (наличие на сайте организации ссылок на социальные сети, мессенджеры, Единый портал государственных и муниципальных услуг, платформу обратной связи и др.)	
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	20	20	20	20	20	20	100
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	20	20	20	20	20	20	100

Примечания.

*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 99,7 %. В 16 учреждениях социальной защиты, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме, 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 97,3 %. Максимальное значение показателя удовлетворенности предоставленной информацией (100 баллов) выявлено в 13 организациях социального обслуживания.

Таблица 1.3.1

Распределение баллов 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)
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	38,1	100,0	90,5
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	36,0	100,0	80,0
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	39,1	100,0	95,5
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	40,0	100,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	40,0	100,0	100,0
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	36,9	95,5	88,9
Среднее значение	39,4	99,7	97,3

Примечания.

*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 в полустационарной форме, 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 17 исследуемых организаций социального обслуживания объем информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещении, соответствует содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

— в 11 из 17 организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме, 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 98,5 %.

Рекомендации по результатам оценки открытости и доступности информации организациями социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющими социальные услуги в полустационарной форме, даны в прил. 1.

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

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» представлен тремя показателями:

«Наличие комфортных условий для предоставления услуг»;

«Время ожидания предоставления услуги»;

«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Итоговый оценочный балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» организациями социального обслуживания рассчитывался путем суммирования баллов по выделенным показателям в соответствии с их значимостью.

Результаты исследования организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги, свидетельствуют о высоком уровне комфортности условий оказания услуг и своевременном их предоставлении — средняя оценка составила 100 баллов (табл. 2.1).

Таблица 2.1

**Распределение баллов по критерию
«Комфортность условий предоставления услуг,
в том числе время ожидания предоставления услуг»**

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатель, балл		
		2.1.* (max 30)	2.2.** (max 40)	2.3.*** (max 30)
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	100	30	40	30

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатель, балл		
		2.1.* (max 30)	2.2.** (max 40)	2.3.*** (max 30)
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	100	30	40	30
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	100	30	40	30
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	100	30	40	30
Среднее значение	100	30	40	30

Примечания.

* 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».

Все исследуемые организации социального обслуживания получили высшие баллы по критерию 2. Это говорит об обеспечении комфортных условий на высшем уровне в организациях социального обслуживания в Республике Мордовия.

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

Для оценки показателя «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг» использован метод социологического наблюдения. Наличие комфортных условий для предоставления услуг 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 (чистота помещений, наличие средств гигиены: мыла, туалетной бумаги, полотенец/салфеток/сушилок для рук);
- 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, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении и пр.).

Максимальный оценочный балл (100 баллов) выставлялся при наличии пяти и более комфортных условий, по 20 баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг.

По итогам экспертной оценки обеспечения комфортных условий для предоставления услуг все исследуемые организации социального обслуживания набрали максимально возможное количество баллов — 100 (табл. 2.1.1).

Таблица 2.1.1

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

Организация	Условия комфортности							Оценочный балл (max 100) *
	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организаций	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки	Доступность записи на получение услуги	
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	20	20	20	20	20	0	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	20	20	20	20	20	0	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	20	20	20	20	20	0	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	20	20	20	20	20	0	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	20	20	20	20	20	0	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	20	20	20	20	20	0	20	100

Организация	Условия комфортности							Оценочный балл (max 100) *
	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организаций	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки	Доступность записи на получение услуги	
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	20	20	20	20	20	20	20	100
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	20	20	20	20	20	0	20	100

Примечания.

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

Параметр «Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью» соблюден во всех организациях социального обслуживания (по 20 баллов). Ситуация в исследуемых учреждениях различна, из-за недостатка пространства во многих из них эта зона ограничивается минимальным набором мебели, что является приемлемым в связи с отсутствием большого потока получателей услуг.

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (работающих и предназначенных для посетителей) во всех организациях оценены максимально высоко — по 20 баллов.

Во всех обследуемых организациях социального обслуживания эксперты предельно высоко (по 20 баллов) оценили санитарное состояние помещений: качество и своевременность уборки, освещение и т. д.

Параметр «Наличие и доступность питьевой воды» предполагает наличие работающего кулера либо графина с питьевой водой и одноразовыми стаканами, расположенными в доступном для посетителей месте. По результатам наблюдения во всех оцениваемых учреждениях социального обслуживания посетителям обеспечен доступ к питьевой воде. По данному параметру все учреждения оценены оптимально (по 20 баллов).

Параметр «Наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания» подразумевает наличие табличек с номерами кабинетов и их обозначением, в том числе санитарно-гигиенических комнат; указатели и знаковую навигацию на маршруте следования («Пожарный выход», «Туалет» и т. д.); помещения с номерами и наименованием их назначения в зоне информирования организации; предупреждающие и запрещающие знаки («Проход запрещен», «Курить запрещено» и т. д.). Набор средств навигации в организациях социального обслуживания присутствует и различается в зависимости от планировки и площади учреждения. По данному параметру все учреждения получили по 20 баллов.

По параметру транспортной доступности организации социального обслуживания предусматривается возможность доехать до организации на общественном транспорте и наличие около учреждения парковки. Условия транспортной доступности организаций социального обслуживания различны. В ГО Саранск, г. Рузаевка функционирует городской общественный транспорт, поэтому у получателей услуг ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району) и ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ» оптимальные условия доехать до организации

социального обслуживания на общественном транспорте. Получатели услуг в муниципальных районах используют рейсовый общественный транспорт, остановки общественного транспорта, как правило, располагаются в шаговой доступности от учреждений социального обслуживания. В городах Ардатов, Краснослободск, Инсар (ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ» и ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)») эксперты отмечают отсутствие возможности доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте.

Компенсируются транспортные проблемы использованием автомобилей учреждений социального обслуживания и личного автотранспорта. Замечаний у получателей услуг в отношении транспортной доступности учреждений социального обслуживания при анкетировании не зафиксировано.

Парковка (организованная) рядом с учреждением в большинстве случаев имеется. Ее отсутствие отмечается экспертами у ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району) и ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ».

В ГКУ «Социальная защита по Дубенскому району РМ» парковка стихийная и не имеет должного оформления: нет знака парковки и соответствующей разметки. У ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)» стоянка общая для нескольких организаций и отсутствует надлежащая разметка.

Параметр «Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социального обслуживания)» возможна во всех оцениваемых организациях. По данному параметру все учреждения получили по 20 баллов.

Таким образом, по данному показателю все учреждения получили максимальные оценки, поскольку максимальный оценочный балл

выставляется при наличии 5 и более комфортных условий для предоставления услуг.

В соответствии со значимостью показателя всем учреждениям выставлено по 30 баллов.

2.2. Время ожидания предоставления услуги

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» оценивался по параметру «Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социального обслуживания (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)» методом анкетного опроса. Все опрошенные получатели социальных услуг высоко оценили своевременность предоставления услуги во всех организациях социального обслуживания Республики Мордовия, участвующих в независимой оценке.

Итоговая оценка по всем учреждениям составила 40 баллов.

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания

По данным анкетного опроса, доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организациями социального обслуживания, составляет 100,0 %: все респонденты удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организациях социального обслуживания.

Итоговая оценка в соответствии со значимостью показателя составила 30 баллов.

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

- оценка обеспеченности в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг составила максимальные 100 баллов;

- оценка своевременности предоставления услуги для предоставления услуг составила максимальные 100 баллов;

- 100 % получателей услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

Рекомендации по результатам оценки комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме, даны в прил. 1.

3. Доступность услуг для инвалидов

Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам исследования, проведенного в 2023 г., организаций социального обслуживания (отделений дневного пребывания) составила 77 баллов из 100 максимально возможных.

Методика оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» предполагает оценку 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 используется 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 подробные условия 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.

Оценка каждого параметра составляет 20 баллов, максимальная оценка по каждому показателю — 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 18,0 баллов из 30 максимально возможных.

Название параметра *«Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)»* предполагает наличие лишь технического средства вертикальной коммуникации (пандуса, специального подъемника). Вместе с тем не всегда наличие только этого оборудования решает проблему доступности входной группы, так как 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.

Таблица 3.1

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

	Условия*				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	
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	-	-	+	+	0
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	-	-	+	+	0
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	-	-	-	+	0
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	-	-	+	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	+	+	+	+	20

	Условия*				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	
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	-	-	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	+	+	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	-	-	-	+	0
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	+	+	+	+	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)».

7 из 17 организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке в 2023 г., 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 нормативным уклоном (ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»).

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 ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ», фрагментарно — в ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ» и ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району).

По итогам оценки наличия *выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальных мест на общей стоянке)* около организаций социального обслуживания имеется возможность оценить наличие специальных парковочных мест для инвалидов лишь в 3 организациях (ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»), 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 остальных 14 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 в случае, когда она имеется, — 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. Практически во всех организациях социального обслуживания (в 15 из 17 организаций) зона обслуживания доступна для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Связано это с тем, что отделения дневного пребывания почти исключительно располагаются на первых этажах зданий и не имеют препятствий на пути следования к ним. Отсутствие дополнительных поручней на стенах существенно не влияет на доступность, поэтому допустимо получение положительной оценки в их отсутствие. Две организации (ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)») получили отрицательную оценку параметра *«Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов»*, доступности в зону обслуживания «помешали» узкие двери и высокие пороги, препятствия на пути следования, расположение части отделений на втором этаже (табл. 3.2).

Таблица 3.2

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

Организация	Условия*			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	
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	-	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	+	-	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	-	-	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	-	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	+	-	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	+	-	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	-	-	-	20

Организация	Условия*			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	
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	+	-	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	+	-	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	+	-	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	+	-	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	+	-	+	20
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	+	+	+	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 базе отделений дневного пребывания, вопрос отсутствия возможности для инвалидов беспрепятственно посетить всю зону обслуживания организации и соответственно пользоваться всеми услугами организации частично решается благодаря наличию услуги обслуживания на дому, но это не отменяет полностью необходимость реконструкции зданий этих организаций для повышения доступности услуг для инвалидов в соответствии с действующим законодательством.

В ходе проведения наблюдения обнаружено, что сменные кресла-коляски имеются в 15 из 17 организаций социального обслуживания. Отсутствуют кресла-коляски в 2 организациях социального обслуживания: ГКУ «Социальная защита по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ».

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 с целью повышения мобильности для нуждающихся клиентов всех маломобильных групп, а не только для сохранения чистоты помещения вследствие загрязнения колесами кресел-колясок, принадлежащих инвалидам, передвигающимся на них по улице. Целесообразно, чтобы параметр назывался «Наличие кресел-колясок».

Оценка параметра «Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания» позволила констатировать наличие специальных туалетов для инвалидов в половине организаций социального обслуживания — в 9 из 17 организаций социального обслуживания (табл. 3.3). Но даже при наличии специального туалета для инвалидов в 3 из 9 организаций имеется такой недостаток, как жестко закрепленный к стене поручень, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом и пересечь на него без посторонней помощи (ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району). В ГКУ «Социальная защита населения

по Ковылкинскому району РМ» доступность санитарно-гигиенического помещения для инвалидов обеспечивается специальным креслом, но для самостоятельного посещения туалета лицами со сниженной физической мобильностью необходимо установить поручни. Поэтому, несмотря на положительную оценку данного параметра, организациям, имеющим эти недостатки, необходимо их 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. 3.4.

Таблица 3.3

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

Организация	Условия*					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	
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	+	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	-	-	-	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	-	-	-	+	+	0
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	+	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	+	+	+	+	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	-	-	-	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	+	+	+	+	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	+	+	-	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	+	-	-	-	+	0

Организация	Условия*					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	
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	+	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	+	+	+	+	+	20
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	-	-	-	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	+	+	+	+	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	+	-	-	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	-	-	-	+	+	0
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	-	-	-	-	-	0
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	+	+	+	+	-	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 санитарно-гигиенических помещений».

Таблица 3.4

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

Организация	Параметры					Значение показателя (max 100)*	Оценочный балл (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		
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	20	20	20	20	20	100	30
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	0	0	0	20	0	20	6
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	0	0	20	0	0	20	6
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	20	20	20	0	20	80	24
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	20	0	20	20	20	80	24
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	0	0	0	20	0	20	6
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	20	0	20	20	20	80	24
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	20	0	20	20	20	80	24
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	0	0	20	20	0	40	12

Организация	Параметры					Значение показателя (max 100)*	Оценочный балл (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		
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	20	0	20	20	20	80	24
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	20	0	20	20	20	80	24
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	20	0	20	20	0	60	18
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	20	0	20	20	20	80	24
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	0	20	20	20	0	60	18
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	0	0	20	20	0	40	12
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	0	0	20	20	0	40	12
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	20	0	20	20	20	80	24

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

Итоговые данные по показателю «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» отражены в табл. 3.4. Максимально высокие баллы получила 1 организация ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ» (30 баллов). Наиболее высокие значения данного показателя (24 балла) имеют 8 организаций (ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району). Всем им, кроме ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ», до достижения максимального результата не хватило положительной оценки по показателю «Наличие выделенных стоянок для транспортных средств инвалидов». Низкие показатели (6 баллов), отражающие фрагментарность доступности услуг для инвалидов, имеют 3 организации социального обслуживания — ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)» (у них имеются только сменные кресла-коляски или доступность зоны обслуживания).

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 29 баллов 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. Данный параметр получил положительную оценку в 4 из 17 оцениваемых организаций за счет наличия специальной тактильной контрастной разметки и знаков (ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»). 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 аудиоинформатора или стационарных индукционных систем для слабослышащих	
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	+	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Polyanskomu району РМ»	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	+	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	+	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения	-	-	0

Организация	Условия*		Оценочный балл** (max 20)
	Наличие специальной тактильной желтой разметки и знаков во всех основных помещениях организации	Наличие аудиоинформатора или стационарных индукционных систем для слабослышащих	
по Рузаевскому району РМ»			
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	+	-	20
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	-	-	0
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	-	-	0
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	-	-	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».

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в достаточной мере используется в 5 организациях социального обслуживания (ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ») — имеется дублирование шрифтом Брайля не только эвакуационных схем, но и практически 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, имеется дублирование только какой-либо одной надписи, либо только эвакуационного плана, но этого недостаточно для самостоятельного

перемещения по организации инвалидов с нарушениями зрения. Поэтому лишь 5 организаций и заслужили положительную оценку этого параметра.

Услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) имеют возможность предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) на основе наличия сертификата об обучении 4 организации (ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»).

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 в полустационарной форме в Республике Мордовия, нецелесообразно содержать в своем штате специалиста по сурдопереводу (тифлосурдопереводу).

Абсолютно у всех организаций социального обслуживания имеется альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению, так как у них есть официальные страницы на портале учреждений системы социальной защиты населения (www.soc13.ru).

Все организации социального обслуживания, имеющие отделения дневного пребывания, 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.

Возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому является одной из функций отделений дневного пребывания, поэтому значение параметра «Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» отражает максимальную оценку.

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						Значение показателя* (max 100)	Оценочный балл (max 40)
	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 сурдоперевода (ка (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 по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100	40
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	0	0	0	20	20	20	60	24
ГКУ «Социальная защита по Дубенскому району РМ»	0	0	0	20	20	20	60	24
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	0	20	0	20	20	20	80	32
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Polyansky district RM»	0	0	0	20	20	20	60	24
ГКУ «Социальная защита населения по Insarsky district RM»	0	0	0	20	20	20	60	24

Организация	Параметры						Значение показателя* (max 100)	Оценочный балл (max 40)
	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 по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
(межрайонная)»								
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	20	20	20	20	20	20	100	40
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	0	20	0	20	20	20	80	32
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	0	0	0	20	20	20	60	24
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	20	20	0	20	20	20	100	40
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	0	0	20	20	20	20	80	32
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	0	0	20	20	20	20	80	32
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	20	0	0	20	20	20	80	32
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	0	0	0	20	20	20	60	24
ГКУ «Социальная защита населения	0	0	0	20	20	20	60	24

Организация	Параметры						Значение показателя* (max 100)	Оценочный балл (max 40)
	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 по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
по Теньгушевскому району РМ»								
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	0	0	0	20	20	20	60	24
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	0	0	0	20	20	20	60	24
Среднее значение	4,7	5,9	4,7	20	20	20	75,3	29,2

*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 3 организации — ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ» (40 баллов), еще 5 организаций имеют на одно условие оказания услуг меньше (по 32 балла), и 9 организаций получили среднюю оценку, равную 24 баллам.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составил 29,9 балла из 30 максимально возможных.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» позволяет оценить доступность услуг для инвалидов с точки зрения пользователей услуг с инвалидностью. По результатам опроса пользователей услуг с инвалидностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов подавляющее число респондентов — 99,6 %. В 16 из 17 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
«Доля получателей услуг,
удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»**

Организация	Показатель 3.3 (max 100)	Параметр, балл (max 30)
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	28,0	93,3
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	30,0	100,0

Организация	Показатель 3.3 (max 100)	Параметр, балл (max 30)
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	30,0	100,0
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	30,0	100,0
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	30,0	100,0
Среднее значение	29,9	99,6

Только в одной организации социального обслуживания — ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ» — не все респонденты, отвечающие на вопрос о доступности услуг для инвалидов, удовлетворены доступностью, но в целом уровень удовлетворённости незначительно ниже (93,3 %).

В «открытых» вариантах ответа на вопросы анкеты респонденты давали комментарии, которые лишь косвенно указывают, добавление каких условий могло бы способствовать повышению доступности услуг для инвалидов. Большинство высказываний свидетельствовали о необходимости покупки новых или дополнительных тренажеров, выделении достаточного числа единиц транспорта, доставляющего в отделения дневного пребывания, в некоторых организациях просили выделить новое помещение (ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»).

Рекомендации по результатам оценки доступности услуг для инвалидов в организациях социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме, 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.

Анализ полученных результатов показал высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организаций социального обслуживания — средняя оценка составила 100 баллов (табл. 4.1).

Таблица 4.1

**Оценочные баллы по критерию
«Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатель, балл		
		4.1.* (max 40)	4.2.** (max 40)	4.3.*** (max 20)
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	100	40	40	20

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатель, балл		
		4.1.* (max 40)	4.2.** (max 40)	4.3.*** (max 20)
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	100	40	40	20
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	100	40	40	20
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	100	40	40	20
Среднее значение	100	40	40	20

Примечания.

* 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».

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

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания» оценивался по параметру «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания» методом анкетного опроса. Абсолютное большинство получателей услуг высоко оценили доброжелательность и вежливость работников во всех организациях социальной защиты населения Республики Мордовия. Итоговая оценка по всем учреждениям составила 40 баллов (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	Показатель 4.1*, балл (max 40)	Параметр 4.1.1**, %
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	40	100

Организация	Показатель 4.1*, балл (max 40)	Параметр 4.1.1**, %
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	40	100
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	40	100
Среднее значение	40	100

Примечания.

* 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».

**Параметр 4.1.1. «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания».

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 40 баллов из 40 возможных. Наивысшие баллы получили все обследуемые организации (табл. 4.2.1).

Таблица 4.2.1

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

Организация	Показатель 4.2*, балл (max 40)	Параметр 4.2.1**, %
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	40	100
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	40	100
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	40	100
Среднее значение	40	100

Примечания.

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

**Параметр 4.2.1. «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, инструкторы и прочие работники) при обращении в организацию социальной защиты».

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 100 %.

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 20 баллов из 20 возможных. Максимальные оценки зафиксированы в 17 организациях (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	Показатель 4.3*, балл (max 20)	Параметр 4.3.1**, %
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	20	100

Организация	Показатель 4.3*, балл (max 20)	Параметр 4.3.1**, %
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	20	100
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	20	100
Среднее значение	20	100

Примечания.

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

**Параметр 4.3.1. «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).

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

— 100 % получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания;

— 100 % получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания;

— 100 % получателей услуг удовлетворены 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 в полустационарной форме, даны в прил. 1.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Удовлетворенность условиями оказания услуг организациями социального обслуживания является важным фактором 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 — 20 баллов, 3-й показатель — 50 баллов).

Оценки респондентов свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности условиями оказания услуг организациями социального обслуживания. Средний интегральный балл составил 100 из 100 максимально возможных (табл. 5.1).

Таблица 5.1

**Распределение баллов по критерию
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Организация	Оценочный балл (max 100)
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	100

Организация	Оценочный балл (max 100)
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	100
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	100
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по ГО Саранск» (по Пролетарскому району)	100

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 30 баллов из 30 возможных. Таким образом, во всех 17 исследуемых организациях социального обслуживания зафиксировано максимальное количество баллов, что составляет 100 % от всех охваченных опросом учреждений.

Все опрошенные респонденты выразили абсолютную готовность рекомендовать своим родственникам и знакомым организации социальной защиты, в которых они являются получателями услуг. Среднее значение данного показателя равно 100 % (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	Показатель 5.1*, балл (max 30)	Параметр 5.1.1**, %
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	30	100

Организация	Показатель 5.1*, балл (max 30)	Параметр 5.1.1**, %
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Polyansky district RM»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Insarsky district RM (inter-district)»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ichalkovsky district RM»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Kovylkinsky district RM»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Kochurovsky district RM»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Krasnoslobodsky district RM»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Romodanovsky district RM»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ruzaevsky district RM»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Staroshaigovsky district RM»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Temnikovsky district RM»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Tnygushevsky district RM»	30	100
ГКУ «Социальная защита населения по Torbееvsky district RM (inter-district)»	30	100
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Proletarsky district)	30	100
Среднее значение	30	100

Примечания.

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

**Параметр 5.1.1. «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым».

5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями предоставления услуг

Важное значение в работе учреждений социального обслуживания имеют организационные условия оказания услуг:

- график работы организации;
- график работы отдельных специалистов;
- наличие и понятность навигации внутри организации социальной защиты;
- распорядок посещений организаций дневного пребывания;
- график работы специалистов отделения дневного пребывания и пр.

Средний балл по показателю «Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями предоставления услуг» составил 20 баллов из 20 возможных. Все 17 организаций получили максимальное количество баллов.

Среди опрошенных респондентов доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг, составила 100 % (табл. 5.2.1).

Таблица 5.2.1

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

Организация	Показатель 5.2*, балл (max 20)	Параметр 5.2.1**, %
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	20	100
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	20	100
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	20	100
Среднее значение	20	100

Примечания.

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

**Параметр 5.2.1. «Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг».

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

По критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания» респонденты максимально высоко оценили условия оказания услуг в целом. Средний балл по данному показателю составил 50 баллов из 50 возможных.

По итогам опроса 2023 г. все 17 организаций социального обслуживания в доле получателей, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг, достигли максимального показателя — 100 % (табл. 5.3.1).

Таблица 5.3.1

**Распределение итоговых баллов по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг
в организации социальной защиты»**

Организация	Показатель 5.3*, балл (max 20)	Параметр 5.3.1**, %
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	50	100

Организация	Показатель 5.3*, балл (max 20)	Параметр 5.3.1**, %
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	50	100
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району (межрайонная)»	50	100
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	50	100
Среднее значение	50	100

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

— 100 % получателей услуг готовы рекомендовать организацию социальной защиты родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания);

— 100 % получателей услуг удовлетворены организационными условиями оказания услуг (графиком работы учреждения, наличием и понятностью навигации внутри организации социальной защиты, графиком работы отдельных специалистов, распорядком посещения организаций дневного пребывания и пр.);

— 100 % получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг в целом в организации социального обслуживания.

Максимальный оценочный балл (100) выявлен во всех учреждениях социальной защиты (табл. 5.3.2).

Таблица 5.3.2

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

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатели		
		5.1* (max 30)	5.2** (max 20)	5.3*** (max 50)
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	100	30	20	50

Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатели		
		5.1* (max 30)	5.2** (max 20)	5.3*** (max 50)
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Polyansky district RM»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Insarsky district RM (inter-district)»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Ichalkovsky district RM»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Kovylkinsky district RM»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Kochurovsky district RM»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Krasnoslobodsky district RM»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Romodanovsky district RM»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Ruzaevsky district RM»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Staroshaigovsky district RM»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Temnikovsky district RM»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Tenguшевsky district RM»	100	30	20	50
ГКУ «Социальная защита населения по Torbееvsky district RM (inter-district)»	100	30	20	50
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по ГО Саранск» (по Proletarsky district)	100	30	20	50

Примечания.

*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 социальной защиты)».

**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».

Информация от получателей услуг о фактическом состоянии условий оказания услуг в организациях социальной защиты Республики Мордовия продемонстрировала высокий уровень, оценка общей удовлетворенности условиями предоставления услуг организациями социального обслуживания достигла своего максимума. Основным предложением по дальнейшему совершенствованию качества условий оказываемых социальных услуг по результатам проведенного исследования является выполнение остальных требований оценочных критериев, так как показатели данного раздела

являются итоговыми в оценке деятельности организаций социального обслуживания и в 2023 году достигли оптимальных значений.

Рекомендации по результатам оценки удовлетворенности условиями оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме, даны в прил. 1.

Выводы и рекомендации

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

Таблица

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

Организация	Балл	Рейтин г
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	99,2	1
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	98,8	2
ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	98,4	3
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	97,2	4
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	97,0	5
ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	96,8	6
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ»	96,4	7
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	95,8	8
ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ»	95,1	9
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по ГО Саранск» (по Пролетарскому району)	94,6	10
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	94,4	11
ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	93,2	12
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	92,9	13
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	92,6	14
ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	92,0	15
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	92,0	16
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	91,7	17
Среднее значение	95,2	

Максимальные 100 баллов не набрала ни одна организация социального обслуживания. Однако полученные значения весьма высоки, все обследуемые учреждения социального обслуживания, предоставляющие социальные услуги в полустационарной форме, 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: ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по ГО Саранск» (по Пролетарскому району), ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»;

— 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 следующих учреждениях: ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ» .

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

— состояние входных групп не соответствует нормативным требованиям в следующих учреждениях: ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»;

— отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (специальных мест на общей стоянке) около организаций

социального обслуживания в следующих учреждениях: ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району);

— отсутствуют сменные кресла-коляски в следующих учреждениях: ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ».

— отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в следующих организациях: ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»;

— отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в следующих учреждениях: ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ», ГКУ

«Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району);

— отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в следующих учреждениях: ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району);

— отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в следующих организациях: ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ», ГКУ «Социальная защита по Дубенскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Zubovo-Полянскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)», ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ», ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ», ГКУ

«Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району).

Проведенная оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия позволяет сформулировать некоторые рекомендации.

Министерству социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия 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:

— 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)» к расчету показателя 1.1. Примеры 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, разработанные к Единому порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденному приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н;

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. Обеспечить условия доступности услуг для инвалидов в организациях социального обслуживания.

Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной защиты.

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

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 в 2023 г.**

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
1	ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация: — о правилах внутреннего трудового распорядка; — 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
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Отсутствие возможности доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте	Обеспечить комфортные условия для получателей услуг: рассмотреть возможность улучшения транспортной доступности учреждения
		Доступность услуг для инвалидов	Автостоянка имеет разметку, но не соблюдается размер специализированных расширенных парковочных мест для транспортных средств инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках. На стоянке отсутствует разметка специального расширенного парковочного места для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (3,6 м вместо 2,4 м)	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
2	ГКУ «Социальная защита населения по Атяшевскому району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания об	На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация: — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; — о правилах внутреннего трудового распорядка	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	1. Недостаточно оборудована входная группа: отсутствует пандус и поручни на лестнице основного входа, узкий тамбур 2. Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей инвалидов 3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, при входе в зону обслуживания имеются высокие пороги 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
3	ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания об	На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация: — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; — о правилах внутреннего трудового распорядка Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет: — о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) информация представлена на 01.01. 2022 г.; — о коллективном договоре информация представлена за 2020—2022 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
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Нет разметки на парковке	Обеспечить комфортные условия для получателей услуг: рассмотреть возможность улучшения транспортной доступности учреждения
		Доступность услуг для инвалидов	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 не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей инвалидов 3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата 4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	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. 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)	
4	ГКУ «Социальная защита населения по Ельниковскому району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания об	На информационных стендах в помещении отсутствует информация: — об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц; — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация: — о правилах внутреннего трудового распорядка	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	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) 2. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата 3. Недостаточно используется дублирование звуковой и	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
			зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 4. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
5	ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-Полянскому району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания об	На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация: — о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; — о правилах внутреннего трудового распорядка; — 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	1. Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей инвалидов 2. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата 4. В специальном туалете для инвалидов имеется такой недостаток как жестко закрепленный поручень к стене, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом 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
6	ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная)»	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Отсутствие возможности доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте	Обеспечить комфортные условия для получателей услуг: рассмотреть возможность улучшения транспортной доступности учреждения
		Доступность услуг для инвалидов	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, отсутствуют специальные парковочные места 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
7	ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	Доступность услуг для инвалидов	Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей 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»
8	ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинском у району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания об	На официальном сайте в сети Интернет 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
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Отсутствие парковки около учреждения	Обеспечить комфортные условия для получателей услуг: рассмотреть возможность улучшения транспортной доступности учреждения
		Доступность услуг для инвалидов	1. Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей инвалидов 2. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата 3. Доступность санитарно-гигиенического помещения для	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
			инвалидов обеспечивается специальным креслом, но для самостоятельного посещения туалета лицами со сниженной физической мобильностью необходимо установить поручни. 4. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 5. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»
9	ГКУ «Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания об	На официальном сайте в сети Интернет 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	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, отсутствуют специальные парковочные места 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	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
			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)	
10	ГКУ «Социальная защита населения по Краснослободскому району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания	На информационных стендах в помещении отсутствует информация: — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; — о правилах внутреннего трудового распорядка; — о коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация: — о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) за 2022 г.; — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; — о правилах внутреннего трудового распорядка	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 условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Отсутствие возможности доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте	Обеспечить комфортные условия для получателей услуг: рассмотреть возможность улучшения транспортной доступности учреждения
		Доступность услуг для инвалидов	1. Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей инвалидов 2. 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

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			аппарата 3. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»
11	ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановском у району РМ»	Открытость и доступность информации 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
		Доступность услуг для инвалидов	1. Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей инвалидов 2. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 3. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации	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	ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания	На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация: — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация:	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой),

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			— о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет: — информация о коллективном договоре представлена за 2019—2022 гг.	установленным нормативными правовыми актами
		Доступность услуг для инвалидов	1. Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей инвалидов 2. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата 3. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения 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	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	ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания	На официальном сайте в сети Интернет 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
		Комфортность условий предоставления услуг,	Отсутствие парковки около учреждения	Обеспечить комфортные условия для получателей услуг: рассмотреть возможность

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		в том числе время ожидания предоставления услуг		улучшения транспортной доступности учреждения
		Доступность услуг для инвалидов	1. Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места 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 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». Продублировать кнопку вызова для МГН перед лестницей основного входа (кнопка всегда должна находиться перед препятствием).
14	ГКУ «Социальная защита населения по Темниковскому району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания	На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация: — о правилах внутреннего трудового распорядка;	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	1. Недостаточно оборудована входная группа: пандус и поручни на лестнице основного входа сделаны не в	Устранить выявленные нарушения доступности, в том

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			соответствии со СНиП 35-01-2001, недостаточный размер входной площадки для разворота инвалидной коляски, требуется другая конструкция пандуса 2. Автостоянка имеет неверную 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. 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)	числе используя нормы и требования свода правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»
15	ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевскому району РМ»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания	На информационных стендах в помещении отсутствует информация: — о месте нахождения организации социального обслуживания; — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация: — о правилах внутреннего трудового распорядка;	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
			— о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет: — информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет физических лиц и (или) юридических лиц представлена на 2022 г.	
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Отсутствие парковки около учреждения	Обеспечить комфортные условия для получателей услуг: рассмотреть возможность улучшения транспортной доступности учреждения
		Доступность услуг для инвалидов	1. Недостаточно оборудована входная группа: на лестнице отсутствуют поручни, верхний марш пандуса имеет недопустимый уклон, опасный для самостоятельного передвижения МГН, в тамбуре препятствие в виде дополнительного высокого порога 2. Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей инвалидов 3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, высокие пороги перед дверями в зоне обслуживания 4. Отсутствуют специально оборудованные для	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
			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)	
16	ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная)»	Открытость и доступность информации организации социального обслуживания об	На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация: — о правилах внутреннего трудового распорядка; — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг. Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет: — о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) информация представлена на 01.01. 2022 г.; — о коллективном договоре информация представлена за 2016—2018 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
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Нет разметки на парковке	Обеспечить комфортные условия для получателей услуг: рассмотреть возможность улучшения транспортной доступности учреждения
		Доступность услуг для инвалидов	1. Недостаточно оборудована входная группа: входная площадка и лестница имеют значительные дефекты, затрудняющие передвижение для МГН, у входной двери высокий порог, также имеющий дефекты	Устранить выявленные нарушения доступности, в том числе используя нормы и требования свода правил

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			2. Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей инвалидов 3. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения 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)	59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»
17	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (по Пролетарскому району)	Открытость и об доступность информации организации социального обслуживания	На информационных стендах в помещении отсутствует информация: — об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация: — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; — о коллективном договоре Несвоевременное обновление информации на официальном сайте в сети Интернет: — информация о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) представлена на 01.01.2022 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
		Доступность услуг для инвалидов	1. Автостоянка не имеет разметки и знака, отсутствуют специальные парковочные места для автомобилей инвалидов	Устранить выявленные нарушения доступности, в том

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			2. В специальном туалете для инвалидов имеется такой недостаток как жестко закрепленный поручень к стене, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом 3. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению 4. Не 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)	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
	1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»				2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				3 «Доступность услуг для инвалидов»				4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»				5 «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)		
ГКУ «Социальная защита населения по Ардатовскому району РМ»	98,1	30,0	30,0	38,1	100	30,0	40,0	30,0	98,0	30,0	40,0	28,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	99,2	1
ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»	100	30,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	94,0	24,0	40,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	98,8	2
ГКУ «Социальная защита	98,1	28,1	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	94,0	24,0	40,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	98,4	3

Организация	Критерий																				Общий балл (max 100)	Место в рейтинге
	1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»				2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				3 «Доступность услуг для инвалидов»				4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»				5 «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)		
населения по Краснослободскому району РМ»																						
ГКУ «Социальная защита населения по Ромодановскому району РМ»	100	30,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	86,0	24,0	32,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	97,2	4
ГКУ «Социальная защита населения по Старошайговскому району РМ»	99,1	30,0	30,0	39,1	100	30,0	40,0	30,0	86,0	24,0	32,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	97,0	5
ГКУ «Социальная защита	98,0	28,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	86,0	24,0	32,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	96,8	6

Организация	Критерий																				Общий балл (max 100)	Место в рейтинге
	1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»				2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				3 «Доступность услуг для инвалидов»				4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»				5 «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)		
населения по Ельниковскому району РМ»																						
ГКУ «Социальная защита населения по Ковылкинском у району РМ»	96,0	30,0	30,0	36,0	100	30,0	40,0	30,0	86,0	24,0	32,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	96,4	7
ГКУ «Социальная защита населения по Рузаевскому району РМ»	99,0	29,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	80,0	18,0	32,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	95,8	8
ГКУ «Социальная защита населения по Зубово-	97,4	27,4	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	78,0	24,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	95,1	9

Организация	Критерий																				Общий балл (max 100)	Место в рейтинге
	1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»				2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				3 «Доступность услуг для инвалидов»				4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»				5 «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)		
Полянскому району РМ»																						
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по ГО Саранск» (по Пролетарскому району)	95,0	28,1	30,0	36,9	100	30,0	40,0	30,0	78,0	24,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	94,6	10
ГКУ «Социальная защита населения по Темниковском у району РМ»	100	30,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	72,0	18,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	94,4	11
ГКУ	100	30,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	66,0	12,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	93,2	12

Организация	Критерий																				Общий балл (max 100)	Место в рейтинге
	1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»				2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				3 «Доступность услуг для инвалидов»				4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»				5 «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)		
«Социальная защита населения по Кочкуровскому району РМ»																						
ГКУ «Социальная защита населения по Торбеевскому району РМ (межрайонная) »	98,2	28,2	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	66,0	12,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	92,9	13
ГКУ «Социальная защита населения по Теньгушевском у району РМ»	97,1	27,1	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	66,0	12,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	92,6	14
ГКУ «Социальная	100	30,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	60,0	6,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	92,0	15

Организация	Критерий																				Общий балл (max 100)	Место в рейтинге
	1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»				2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				3 «Доступность услуг для инвалидов»				4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»				5 «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)		
защита населения по Атяшевскому району РМ»																						
ГКУ «Социальная защита населения по Инсарскому району РМ (межрайонная) »	100	30,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	60,0	6,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	92,0	16
ГКУ «Социальная защита населения по Дубенскому району РМ»	98,2	28,2	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	60,0	6,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	91,7	17
Среднее значение	98,5	29,1	30,0	39,4	100	30,0	40,0	30,0	77,4	18,4	29,2	29,9	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	95,2	

Примечания.

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».

**Одномерное распределение ответов респондентов на вопросы анкеты
«Оценка качества условий оказания услуг организациями социального
обслуживания Республики Мордовия», 2023**

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	91,3
Нет	8,7

Таблица 2

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

Вариант ответа	%
Да	99,7
Нет	0,3

Таблица 3

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

Вариант ответа	%
Да	73,0
Нет	27,0

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	98,1
Нет	1,9

Таблица 5

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

Вариант ответа	%
Да	100,0
Нет	0,0

Таблица 6

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

Вариант ответа	%
Да	100,0
Нет	0,0

Таблица 7

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

Вариант ответа	%
Да	34,0
Нет	66,0

Таблица 8

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

Вариант ответа	%
Да	99,3
Нет	0,7

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	99,3
Нет	0,7

Таблица 10

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

Вариант ответа	%
Да	100,0
Нет	0,0

Таблица 11

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

Вариант ответа	%
Да	82,5
Нет	17,5

Таблица 12

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

Вариант ответа	%
Да	100,0
Нет	0,0

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	100,0
Нет	0,0

Таблица 14

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

Вариант ответа	%
Да	100,0
Нет	0,0

Таблица 15

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

Вариант ответа	%
Да	100,0
Нет	0,0

Таблица 16

Ваш пол:

Вариант ответа	%
Мужской	12,0
Женский	88,0