

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



Саранск  
2024

Макет *О. С. Калачиной*

Подписано в печать 15.11.2024. Усл. печ. л. 5,88. Тираж 5 экз. Заказ 66.

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

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	5
<b>1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b> .....	17
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами .....	18
1.2. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование .....	34
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 .....	38
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b> .....	41
2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг .....	41
2.2. Время ожидания предоставления услуги .....	46
2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания .....	47
<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b> .....	51
3.1. Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов .....	51
3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими .....	60
3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов .....	67
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания</b> .....	74
4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания .....	75
4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания .....	77
4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия .....	79
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> .....	82
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым .....	83
5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями предоставления услуг .....	85
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания .....	86
<b>Выводы и рекомендации</b> .....	90
Приложение 1. Рекомендации по результатам оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия .....	96
Приложение 2. Одномерное распределение ответов респондентов на вопросы анкеты «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия» .....	131
Приложение 3. Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия .....	134

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Директор, канд. социол. наук	Л. Н. Курышова
Зам. директора по научной работе, канд. экон. наук доцент	В. П. Миничкина
Ст. науч. сотр. отдела мониторинга демографии и трудовых процессов	О. С. Калачина (руководитель НИР, разработка инструментария, расчет интегральных показателей, введение, раздел 1, заключение, приложения 1, 2, 3)
Ст. науч. сотр. отдела мониторинга демографии и трудовых процессов	Т. И. Кирдяшкина (разработка инструментария, раздел 2, заключение, приложение 1)
Ст. науч. сотр. отдела мониторинга социальных процессов	А. Р. Мухаметзянова (разработка инструментария, раздел 3, заключение, приложение 1)
Ст. науч. сотр. отдела мониторинга демографии и трудовых процессов канд. ист. наук	А. И. Ефимова (раздел 4, 5, заключение)
Мл. науч. сотр. отдела – социопарка «Регионология»	Т. Г. Маторкина (обработка данных исследования)

### Полевой этап исследования: научные сотрудники ГКУ РМ «НЦСЭМ»

#### Параметры исследования

- Анализ информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в 16 организациях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в стационарной форме.
- Формализованное наблюдение в 16 организациях социального обслуживания.
- Опрос получателей услуг в формате офлайн—анкетирование (80 %) и онлайн-анкетирование (20 %)
- Количество опрошенных — 495 чел.
- Исследование организаций социального обслуживания проведено в сентябре—октябре 2024 г.

## Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия проведена в соответствии с государственным контрактом № 17—29/МЗ/9 от 19 августа 2024 г. на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия.

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

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

— постановления Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 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»;

— 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 27 октября 2023 г. № 777н «О внесении изменений в Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н».

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

открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

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

доступность услуг для инвалидов;

доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;

удовлетворенность условиями оказания услуг.

Для проведения оценки качества условий предоставления услуг используются следующие показатели:

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

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

— на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;

— на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет.

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

— абонентского номера телефона;

— адреса электронной почты;

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

— раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

— технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

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

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

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

— наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;

— наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации социального обслуживания;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении и пр.).

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

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

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

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

- 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 санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания.

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;

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

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

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

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

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

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

*5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:*

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

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

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

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

В 2024 г. независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в следующих организациях:

1. ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания».
2. ГБУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“».
3. ГБУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» с филиалами.

4. ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов» с филиалами.
5. ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» с филиалом.
6. ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» с филиалом.
7. ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением».
8. ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат».
9. ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
10. ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат».
11. ГБСУ СОН РМ «Темниковский детский дом-интернат».
12. ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов» с филиалами.
13. ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».
14. ГБУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“».
15. ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“».
16. ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“».

**Объект исследования:** качество условий оказания социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания.

**Эмпирический объект исследования:** дееспособные граждане — получатели социальных услуг в возрасте от 18 лет и старше.

**Цель исследования:** оценка качества условий оказания социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания.

Задачи исследования:

а) анализ информации, размещенной на официальных сайтах в информационно—телекоммуникационной сети Интернет и информационных стендах в помещении организаций социального обслуживания;

б) анализ дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, предусмотренных на официальном сайте организации;

в) анализ наличия и состояния комфортных условий в помещении организации;

г) анализ оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

д) анализ наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

е) 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 и изменениями, внесенными в нее приказом Минтруда России от 27 октября 2023 г. № 777н «О внесении изменений в Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н».

ж) выработка рекомендаций по мерам повышения качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания.

*Выборочная совокупность.* В соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) *объем выборочной совокупности респондентов* (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан *формировался* для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации непосредственно перед проведением НОК и составил 40 % от объема генеральной совокупности.

Согласно приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27 октября 2023 г. № 777н «О внесении изменений в Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н» в организациях

социального обслуживания *проводилось онлайн-анкетирование* получателей услуг. Доля получателей услуг, прошедших онлайн-анкетирование, составила 20 % от выборочной совокупности респондентов.

Доля получателей услуг, прошедших офлайн—анкетирование, составила 80 % от выборочной совокупности респондентов.

Объем выборки был уменьшен из-за специфики отдельных категорий получателей услуг, имеющих ограниченные возможности самостоятельно выразить свое мнение: несовершеннолетние дети и граждане с нарушениями ментального здоровья, признанные недееспособными.

Объем генеральной и выборочной совокупности респондентов в организациях, предоставляющих социальные услуги в стационарных учреждениях социального обслуживания, представлен в таблице 1.

**Объем генеральной и выборочной совокупности респондентов в организациях,  
предоставляющих социальные услуги  
в стационарных учреждениях социального обслуживания**

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг на конец 2023 г., чел.	Количество получателей услуг, подлежащих опросу, чел.	Доля участников, прошедших онлайн-анкетирование, чел.
<b>Дома—интернаты для престарелых и инвалидов</b>				
1	ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» с филиалами	293	115	23
2	ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов» с филиалами	114	48	10
3	ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» с филиалом	153	62	12
4	ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» с филиалом	86	36	7
5	ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов» с филиалами	231	94	19
6	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	221	88	18
<b>Психоневрологические интернаты*</b>				
1	ГБСУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	524	24	5
2	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“»	163	—	—
3	ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	207	—	—
4	ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	159	—	—
5	ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	188	25	5

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг на конец 2023 г., чел.	Количество получателей услуг, подлежащих опросу, чел.	Доля участников, прошедших онлайн-анкетирование, чел.
<b>Социально—реабилитационные центры для несовершеннолетних*</b>				
1	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	50	—	—
2	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»	214	—	—
3	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»	130	—	—
4	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»	52	—	—
<b>Учреждения для детей*</b>				
1	ГБСУ СОН ССЗН РМ «Гемниковский детский дом-интернат»	32	—	—
	<b>Итого</b>	<b>2932</b>	<b>495</b>	<b>99</b>

\* Опрос проводился в отношении дееспособных респондентов в возрасте от 18 лет и старше.

Для учреждений социального обслуживания — *психоневрологических интернатов, социально—реабилитационных центров для несовершеннолетних и учреждений для детей* — показатели, связанные с оценкой уровня удовлетворенности условий оказания услуг («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»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»; «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»; «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»), рассчитывались как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям, полученных при анализе мнений респондентов — получателей услуг, проживающих в домах—интернатах для престарелых и инвалидов.

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 даны в прил. 1.

Результаты одномерного распределения ответов респондентов на вопросы анкеты «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия» даны в прил. 2.

Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, предоставляющими социальные услуги в полустационарной форме, даны в прил. 3.

## 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Результаты исследования организаций социального обслуживания свидетельствуют о высоком уровне открытости и доступности информации об их деятельности — средняя интегральная оценка составила 98,6 баллов. Максимальный суммарный балл, набранный данными организациями, равен 100, минимальный — 94,9. Наивысшую оценку по этому критерию демонстрируют ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания», ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» — 100 баллов (табл. 1.1).

Таблица 1.1

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

№ п/п	Организация	Балл (max 100)
1	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	100,0
2	ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
3	ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
4	ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	99,6
5	ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	99,6
6	ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,4
7	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»	99,2
8	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,8
9	ГБСУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	98,8
10	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	98,8
11	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»	98,8
12	ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	98,2
13	ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,2
14	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“»	97,6
15	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»	95,6

№ п/п	Организация	Балл (max 100)
16	ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,9
<b>Среднее значение</b>		<b>98,6</b>

### **1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, 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 показал, что в 11 из 16 исследуемых учреждений объем размещенной информации полностью соответствует установленным нормативным требованиям, что позволило дать им максимально возможную оценку — 100 баллов.

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 6 из 16 исследуемых учреждений объем размещенной информации полностью удовлетворяют нормативным требованиям, что позволило дать им максимально возможную оценку — 100 баллов.

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	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	ГБУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН РМ «Польминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	ГБУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
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	0	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	0,13	1	1	1
3	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	0,5	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
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	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	ГБУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Старотетелимский психоневрологический интернат»	ГБУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
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
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

№ п/п	Информация	ГБУ СО Н РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	ГБУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО Н РМ «Потеминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СО Н РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Старотетелимский психоневрологический интернат»	ГБУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБУ СО Н РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально—реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
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	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0,13	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
10	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально—бытовые, социально—медицинские, социально—психологические, социально—педагогические, социально—трудоустройство, 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

№ п/п	Информация	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	ГБУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН РМ «Потеминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Старотетелимский психоневрологический интернат»	ГБУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
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
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	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	ГБУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	ГБУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально—реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
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
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
15	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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

№ п/п	Информация																
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	1	1	1	1	1	1	1
18	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
19	Информация о проведении НОК (в т. ч. сроки проведения НОК, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	0,5	0,5	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	0,13	1	1	1
<b>Итого</b>		<b>16</b>	<b>15,5</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>16,5</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>13,4</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

- 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.

x — 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	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	ГБУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	ГБУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБУ СО РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельнинковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
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
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
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
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

№ п/п	Информация	ГБУ СОН РМ «Ардаговский дом социального обслуживания»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СОН РМ «Потеминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
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
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
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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,25	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация																
	составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания																
8	О материально—техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта), 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	0	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
10	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально—бытовые, социально—медицинские,	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	ГБУ СОН РМ «Ардаговский дом социального обслуживания»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СОН РМ «Потеминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
	социально—психологические, социально—педагогические, социально—трудовые, социально—правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)																
11	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; 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
12	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и ви-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация																
		ГБУ СОН РМ «Ардаговский дом социального обслуживания»	ГБУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН РМ «Потеминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	ГБУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБУ СО РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
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

№ п/п	Информация	ГБУ СОН РМ «Ардаговский дом социального обслуживания»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СОН РМ «Потеминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
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	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
15	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	О финансово—хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово—хозяйственной деятельности)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1
17	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	0,13	1	1	1	1	1	1	0	0,5	1	0,25	1	1	1	0,5

№ п/п	Информация																
		ГБУ СОН РМ «Ардаговский дом социального обслуживания»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СОН РМ «Потеминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	ГБСУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
18	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	Информация о проведении НОК (в том числе 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	1
<b>Итого</b>		<b>19</b>	<b>18,13</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>17,75</b>	<b>18</b>	<b>18,25</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18,5</b>

По итогам экспертной оценки соответствия информации организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, 5 исследуемых организаций социального обслуживания набрали максимально возможное количество баллов — 30 (табл. 1.1.3).

Таблица 1.1.3

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

№ п/п	Организация	Показатель 1.1*, балл (max 30)	Параметр, %	
			1.1.1** (max 100)	1.1.2*** (max 100)
1	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	30,0	100,0	100,0
2	ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,0	100,0	100,0
3	ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,0	100,0	100,0
4	ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	30,0	100,0	100,0
5	ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	30,0	100,0	100,0
6	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»	29,6	100,0	97,3
7	ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	29,4	100,0	96,1
8	ГБСУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	29,2	100,0	94,7
9	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	29,2	100,0	94,7
10	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»	29,2	100,0	94,7
11	ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	29,0	100,0	93,4
12	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	28,8	97,1	94,7
13	ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	28,2	88,2	100,0
14	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники»	28,0	91,2	95,4
15	ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	27,4	88,2	94,7
16	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»	26,0	78,8	94,7
<b>Среднее значение</b>		<b>29,0</b>	<b>96,5</b>	<b>96,9</b>

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

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

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

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

Значение параметров показателя «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» определяется наличием / отсутствием и функционированием / нефункционированием дистанционных способов взаимодействия. При наличии и функционировании более 5 дистанционных способов взаимодействия организации социального обслуживания выставляется максимальная оценка — 100 баллов.

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

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

№ п/п	Информация	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	ГБУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	ГБУ СО ССЗН РМ «Гемниковский детский дом-интернат»	ГБУ СОН РМ «Ширингульский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально—реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
1	Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сооб-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	ГБУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“ »	ГБУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	ГБУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально—реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
	Информация																
	щение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу: — форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)																
4	— получение консультации по оказываемым услугам и пр.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR—кода для перехода на нее)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	Иное: — чат—бот с получателями услуги	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	— ссылки на социальные сети	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

№ п/п	Информация																
9	— ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	ВСЕГО дистанционных способов взаимодействия	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

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

При этом, следует обратить внимание, что в большинстве организаций социального обслуживания информация, размещенная на сайтах, обновляется несвоевременно.

### **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**

Источником оценки показателя стали результаты формализованного интервью «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия» среди получателей социальных услуг, проживающих в домах—интернатах для престарелых и инвалидов.

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 99,5 %. В 7 учреждениях социального обслуживания зафиксирован максимальный уровень удовлетворенности — 100 %: ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания», ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (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 98,5 %. Максимальное значение показателя удовлетворенности предоставленной информацией (100 %) выявлено в 7 организациях социального обслуживания: ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания», ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат».

Таблица 1.3.1

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

№ п/п	Организация	Показатель 1.3*, балл (max 40)	Параметр, %	
			1.3.1** (max 100)	1.3.2*** (max 100)
1	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	40,0	100,0	100,0
2	ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,0	100,0	100,0
3	ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,0	100,0	100,0
4	ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,0	100,0	100,0
5	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,0	100,0	100,0
6	ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,0	100,0	100,0
7	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники»	39,6	99,5	98,5
8	ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	39,6	99,5	98,5
9	ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	39,6	99,5	98,5
10	ГБСУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	39,6	99,5	98,5
11	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	39,6	99,5	98,5
12	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»	39,6	99,5	98,5
13	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»	39,6	99,5	98,5
14	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»	39,6	99,5	98,5
15	ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	39,2	96,0	100,0
16	ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	37,5	100,0	87,5
<b>Среднее значение</b>		<b>39,6</b>	<b>99,5</b>	<b>98,5</b>

\* 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 услуги в стационарной 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 большинстве исследуемых организаций социального обслуживания (в 11 из 16) объем информации о деятельности организации, размещенной на стендах помещений, соответствует содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

— в большинстве исследуемых организаций социального обслуживания (в 10 из 16) объем информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, не 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 99 %.

Рекомендации по результатам оценки открытости и доступности информации об организации социального обслуживания даны в прил. 1.

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

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

Наличие комфортных условий для предоставления услуг в организациях социального обслуживания оценивалось методом наблюдения с фотофиксацией исследуемых параметров. Все исследуемые организации получили максимальные оценки (30 баллов) в соответствии со значимостью показателя для каждого учреждения. Выявленные недостатки по отдельным учреждениям не повлияли на итоговую оценку.

*Параметр «Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью»* соблюден во всех организациях социального обслуживания. Зоны отдыха/ожидания организованы во всех организациях, при этом они отличаются по уровню комфорта и площади занимаемого помещения. Часть характеристик отсутствует в ГБУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна".

*Наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания* включает таблички с номерами кабинетов и их обозначением; навигационные указатели, стенды со схематическим изображением плана помещения; знаки предупреждения, запрета; таблички с обозначением санитарно-гигиенических помещений. Набор средств навигации различается в зависимости от занимаемого помещения и технической оснащённости учреждения. Часть характеристик отсутствует в ГБУ СО РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ СО РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна".

*Доступность питьевой воды* предполагает наличие кулера или другой возможности доступа к ней (бутилированная вода, термопоты, чайники) в течение всей работы организации на всех этажах и в подразделениях. Во всех учреждениях доступ к питьевой воде обеспечивается в помещениях для приема пищи, жилых комнатах и/или в зонах отдыха.

*Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.* В большинстве учреждений санитарно-гигиенические помещения имеются в нужном количестве. Соблюдается чистота, есть необходимые средства гигиены. Есть доступ к водоснабжению, при отсутствии горячей воды — установлены

водонагреватели. Исключение составляют учреждения: ГБСУ СОССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СОССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением». В этих учреждениях отсутствуют санитарно-гигиенические помещения в необходимом количестве, а в ГБСУ СОССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» в достаточном количестве отсутствуют средства гигиены.

В ходе наблюдения *санитарного состояния* помещений организаций не было выявлено каких—либо серьезных нарушений. Почти все учреждения по данному параметру соответствуют санитарным требованиям. Снижена оценка ГБСУ СОССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» из-за несоблюдения части требований к санитарному состоянию помещений и прилегающей территории.

*Транспортная доступность* многих учреждений ограничена, так как в населенных пунктах, где они расположены, часто отсутствует регулярное транспортное сообщение и парковки вблизи организаций.

Полная транспортная доступность обеспечена в учреждениях, территориально располагающиеся в городах с развитой транспортной сетью, либо в сельских населенных пунктах с налаженным транспортным сообщением. К ним относятся: ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“» (ГО Саранск), ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (ГО Саранск), ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“» (г. Рузаевка), ГБСУ СОССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“».

Частично транспортная доступность обеспечена в ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СОССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБСУ СОССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат», ГБСУ СОССЗН РМ «Старотештелимовский психо-неврологический интернат», ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СОН РМ «Темниковский детский дом-интернат» .

Полностью транспортная доступность отсутствует в ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания», ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».

*Доступность записи на получение услуги обеспечена* во всех оцениваемых учреждениях. Получатели услуг и их родственники имеют возможность взаимодействовать с учреждением не менее чем двумя альтернативными способами – по телефону и при личном посещении.

*Наличие и состояние гардероба.* Почти во всех организациях имеется гардероб, доступный для получателей услуг в течение всего периода времени работы организации. Частично выполняется это условие в ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» и ГБУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“» (табл. 2.1.1).

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

№ п/п	Информация	ГБУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания"	ГБУ СОН РМ "Дом-интернат "Березники"	ГБУ СОССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОН РМ «Погыминский психоневрологический интернат с детским отделением»	ГБУ СОССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ СОССЗН РМ «Старотешелинский психоневрологический интернат»	ГБУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	ГБУ СОН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально—реабилитационный центр для несовершеннолетних»	ГБУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“ »	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда»	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“ »
1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1
2	Наличие и понятность навигации внутри организации	1	1	0,5	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1
3	Наличие и доступность питьевой воды	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	1	0,5	1	1	0,5	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Санитарное состояние помещений организации	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Транспортная доступность	0	1	0,5	1	0,5	0,5	0,5	0,5	1	0,5	0,5	0,5	0	1	1	1
7	Доступность записи на получение услуги: — по телефону, — на официальном сайте организации, — посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, — при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация																
8	Наличие и состояние гардероба	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	0,5	1	1
<b>Итого</b>		<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6,5</b>	<b>8</b>	<b>7,5</b>	<b>6</b>	<b>7,0</b>	<b>7,5</b>	<b>8</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

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

## 2.2. Время ожидания предоставления услуги

Итоговая средняя оценка по всем учреждениям в соответствии со значимостью показателя составила 39,8 баллов из 40.

Максимальную оценку (40 баллов) получили 6 учреждений: ГБУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов", ГБУ СОССЗН РМ "Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов", ГБУ СОССЗН РМ "Старотештелимский психоневрологический интернат", ГБУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания", ГБУ СОССЗН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов", ГБУ СОССЗН РМ "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов".

Относительно низкая оценка дана ГБУ СОН РМ «Саранский дом — интернат для престарелых и инвалидов» — 38,6 баллов (табл. 2.2.1).

Таблица 2.2.1

### Рейтинг учреждений социального обеспечения по показателю «Своевременность предоставления услуги»

№ п/п	Организация	Оценочный балл (max 40)
1	ГБУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	40,0
2	ГБУ СОССЗН РМ "Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	40,0
3	ГБУ СОССЗН РМ "Старотештелимский психоневрологический интернат"	40,0
4	ГБУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания"	40,0
5	ГБУ СОССЗН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	40,0
6	ГБУ СОССЗН РМ "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	40,0
7	ГКУ СО РМ "Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"	39,8
8	ГБУ СОССЗН РМ "Пуркаевский психоневрологический интернат"	39,8
9	ГБУ СОН РМ "Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением"	39,8
10	ГБУ СОССЗН РМ "Темниковский детский дом-интернат "	39,8
11	ГБУ СОССЗН РМ "Дом-интернат "Березники"	39,8
12	ГКУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"	39,8
13	ГКУ СО РМ "Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	39,8
14	ГБУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"	39,8

№ п/п	Организация	Оценочный балл (max 40)
15	ГБСУ СОССЗН РМ "Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	39,6
16	ГБУ СОН РМ "Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	38,6
	<b>Среднее значение</b>	<b>39,8</b>

Таким образом, во всех исследуемых организациях социального обслуживания услуги предоставляются своевременно. Высокие оценки (более 39 баллов) получили 15 из 16 учреждений, в том числе 6 из них – максимальные (40 баллов). Менее 39 баллов только у ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

### **2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания**

Итоговая средняя оценка по всем учреждениям в соответствии со значимостью показателя составила 29,9 баллов из 30 максимально возможных.

Максимальную оценку (30 баллов) получили 7 учреждений: ГБСУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов", ГБСУ СОССЗН РМ "Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов", ГБСУ СОССЗН РМ "Старотешелимский психоневрологический интернат", ГБСУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания", ГБСУ СОССЗН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов", ГБСУ СОССЗН РМ "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов", ГБУ СОН РМ "Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов".

Относительно низкая оценка дана ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов» — 29,3 балла.

Все остальные оцениваемые учреждения получили по 29,9 баллов (табл. 2.3.1).

Таблица 2.3.1

**Рейтинг учреждений социального обслуживания по показателю «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания»**

№ п/п	Организации	Оценочный балл (max 30)
1	ГБСУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0
2	ГБСУ СОССЗН РМ "Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0
3	ГБСУ СОССЗН РМ "Старотештелимский психоневрологический интернат"	30,0
4	ГБСУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания"	30,0
5	ГБСУ СОССЗН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0
6	ГБСУ СОССЗН РМ "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0
7	ГБУ СОН РМ "Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0
8	ГКУ СО РМ "Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"	29,9
9	ГБСУ СОССЗН РМ "Пуркаевский психоневрологический интернат"	29,9
10	ГБСУ СОН РМ "Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением"	29,9
11	ГБСУ СОССЗН РМ "Темниковский детский дом-интернат "	29,9
12	ГБСУ СОССЗН РМ "Дом-интернат "Березники"	29,9
13	ГКУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"	29,9
14	ГКУ СО РМ "Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	29,9
15	ГБУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"	29,9
16	ГБСУ СОССЗН РМ "Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	29,3
	<b>Среднее значение</b>	<b>29,9</b>

Таким образом, большинство получателей услуг удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. В 15 из 16 исследуемых учреждений социального обслуживания уровень удовлетворенности равен и выше среднего значения, 7 из них получили максимальный оценочный балл — 30.

Результаты оценки свидетельствуют о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг в исследуемых организациях. Суммарная оценка критерия по выделенным показателям в организациях социального обслуживания составила 99,7 баллов из 100 максимально возможных. Диапазон оценочных баллов по всем учреждениям — от 98,6 до 100. Шесть оцениваемых организаций социального обслуживания получили максимальную оценку — 100

баллов: ГБУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов", ГБУ СОССЗН РМ "Ковылкинский дом — интернат для престарелых и инвалидов", ГБУ СОССЗН РМ "Старотештелимский психоневрологический интернат", ГБУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания", ГБУ СОССЗН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов", ГБУ СОССЗН РМ "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов".

Относительно низкие оценки выставлены ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (98,6 балла) и ГБУ СОССЗН РМ "Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов" (98,9 балла) (табл. 2.1).

Таблица 2.3.2

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

№ п/п	Организации	Показатели, балл			Итоговый оценочный балл
		2.1 (max 30)	2.2 (max 40)	2.3 (max 30)	
1	ГБУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0	40,0	30,0	100,0
2	ГБУ СОССЗН РМ "Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0	40,0	30,0	100,0
3	ГБУ СОССЗН РМ "Старотештелимский психоневрологический интернат"	30,0	40,0	30,0	100,0
4	ГБУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания"	30,0	40,0	30,0	100,0
5	ГБУ СОССЗН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0	40,0	30,0	100,0
6	ГБУ СОССЗН РМ "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0	40,0	30,0	100,0
7	ГКУ СО РМ "Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"	30,0	39,8	29,9	99,7
8	ГБУ СОССЗН РМ "Пуркаевский психоневрологический интернат"	30,0	39,8	29,9	99,7
9	ГБУ СОН РМ "Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением"	30,0	39,8	29,9	99,7
10	ГБУ СОССЗН РМ "Темниковский детский дом — интернат"	30,0	39,8	29,9	99,7
11	ГБУ СОССЗН РМ "Дом — интернат "Березники"	30,0	39,8	29,9	99,7
12	ГКУ СО РМ "Социально-	30,0	39,8	29,9	99,7

	реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"				
13	ГКУ СО РМ "Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	30,0	39,8	29,9	99,7
14	ГБУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"	30,0	39,8	29,9	99,7
15	ГБСУ СОССЗН РМ "Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0	39,6	29,3	98,9
16	ГБУ СОН РМ "Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30,0	38,6	30,0	98,6
	<b>Среднее значение</b>	<b>30,0</b>	<b>39,8</b>	<b>29,9</b>	<b>99,7</b>

Рекомендации по результатам оценки комфортности условий предоставления услуг даны в прил. 1.

### 3. Доступность услуг для инвалидов

По результатам проведенного исследования интегральная оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организациях социального обслуживания, оказывающих услуги в стационарной форме обслуживания, составила 75,5 баллов из 100 максимально возможных.

#### 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 территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов» составил 60,6 баллов из 100 максимально возможных.

Параметр *«Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами»* предполагает оценку наличия условий:

- обеспечение возможности входа и выхода из здания с использованием специальных подъемных устройств;
- при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего;
- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах—колясках;
- входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски (*от 90 см*);
- использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения (*чаще всего на практике это желтая разметка*);
- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов.

Оценка параметра *«Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами»* организаций социального обслуживания Республики Мордовия, оказывающих услуги в стационарной форме обслуживания, значительно повысилась за последние 10 лет в связи со строительством новых зданий для домов—интернатов.

Требуемая характеристика условия «Обеспечение возможности входа и выхода из здания с использованием специальных подъемных устройств», которое является альтернативным по отношению к условиям оценки пандуса в параметре *«Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами»*. Положительная оценка условия приводит к отсутствию необходимости у организации иметь пандус и, следовательно, оценивать его. Организации социального обслуживания Республики Мордовия, оказывающие услу-

ги в стационарной форме обслуживания, преимущественно не имеют специальных подъемных устройств в связи с отсутствием большого перепада высот. В ходе проведенной оценки специальное подъемное устройство обнаружено только в ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“».

В итоге три четверти организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке в 2024 г. (12 из 16), получили положительную оценку за доступность входных групп (табл. 3.1.2.) Только в 3 организациях (ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“») для полной доступности входных групп для инвалидов с нарушениями опорно—двигательного аппарата, в том числе передвигающихся на креслах—колясках, требуется строительство пандусов и значительная реконструкция входных площадок, входных дверей и тамбуров. В ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“» кнопка вызова сопровождающего находится за пределами препятствия, для ее доступности для инвалидов, передвигающихся на креслах—колясках, необходимо сделать тротуарный пандус как стационарную конструкцию, режим использования деревянного съемного пандуса в этом случае не эффективен.

Практически во всех стационарных учреждениях социального обслуживания системы социальной защиты населения Республики Мордовия, кроме ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», недостаточно системно используются специальная тактильная разметка (специальные ограждения и тактильные направляющие) и знаки (чаще всего желтого цвета) для слабовидящих и полностью незрячих людей, которые должны размещаться на элементах входной группы и в зоне обслуживания организации. В многих учреждениях имеются только отдельные элементы тактильной разметки, не позволяющие незрячему человеку построить маршрут передвижения.

Параметр «Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов» введен для обеспечения гарантии свободного парковочного места для автомобиля инвалида (или перевозящего его лица) в любое время суток, в том числе в часы пик, когда парковки перегружены. Его оценка включает:

— оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;

- обозначение местонахождения со специальных парковочных мест указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;
- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;
- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;
- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение (*не более 50 м от входа*);
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект.

Наиболее грамотная разметка парковочных мест для оценки наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов около стационарных организаций социального обслуживания Республики Мордовия в 2024 г. обнаружена лишь в 5 организациях (ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО СЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат», ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»). Она позволяет достоверно точно оценить, имеется ли у организации возможность припарковать автомобиль на специальном парковочном месте для инвалидов, размеры парковочного места и его расположение, отдаленность в отношении входа в организацию, доступного для МГН.

В остальных 11 организациях социального обслуживания часто нет знака парковки, парковка стихийная, иногда на неровной поверхности, хотя и довольно близко от входа в организацию, на ее огороженной территории, но данный вариант не подходит для парковки транспортных средств инвалидов. Отрицательная оценка этого показателя не означает, что нет возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, если есть свободные места на парковках, но нет точной гарантии, что они будут свободны в нужное время и будут иметь достаточный уровень доступности автостоянки для самостоятельного перемещения инвалидов с нарушениями опорно—двигательного аппарата. Таким образом, общей проблемой всех автостоянок оцениваемых организаций является отсутствие дорожной разметки.

Значимость параметра «Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов» невысока для стационарных организаций социального обслуживания, так как потребители услуг постоянно проживают в органи-

зации и не имеют транспортных средств, а те, кто доставляет их в организации, как правило, паркуются на служебной парковке на территории организации или рядом, недалеко от входа на территорию.

Параметр *«Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов»* имеет комплексный характер, позволяющий оценить доступность для инвалидов и других МГН путей движения и зоны обслуживания внутри здания. В большинстве обследованных стационарных организаций социального обслуживания проблема отсутствия лифта или специального подъемника для инвалидов решается расположением комнат для проживания инвалидов, передвигающихся на креслах—колясках, на первом этаже. Вместе с тем в 4 из 16 организаций (ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“») лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не могут полноценно передвигаться по всему зданию организации и выходить из него из-за отсутствия адаптированного лифта или специального подъемника внутри здания. В ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“» и ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“» проблема вертикальных коммуникаций решена частично (у каждой организации есть доступность только в одном из двух зданий).

Наличие кресел-колясок необходимо не только инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, но в некоторых случаях и инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающимся с тростью, ходунками и пр. Сменные кресла-коляски имеются в достаточном количестве в 12 из 16 стационарных организаций социального обслуживания — во всех домах-интернатах и психоневрологических интернатах. Кресла-коляски отсутствуют только в реабилитационных центрах для несовершеннолетних (ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“», ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»).

По результатам наблюдения выявлено, что только в 5 из 16 организаций социального обслуживания санитарно-гигиенические помещения для инвалидов соответствуют необходимым условиям (табл. 3.1.1).

Таблица 3.1.1

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

№ п/п	Организация	Условие*				Оценочный балл (max 20,0)
		В санитарно— гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала	Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, — не менее 1,8 м	санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин	используются адаптационные приспособления для инвалидов	
1	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	+	+	+	—	10
2	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“»	+	+	+	+	20
3	ГБСУ СО СЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	—	+	+	—	10
4	ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	+	+	+	+	20
5	ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	+	+	+	+	20
6	ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	—	—	—	—	0
7	ГБУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	—	+	+	—	10
8	ГБСУ СО СЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	+	+	+	+	20
9	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	—	+	+	—	10
10	ГБСУ СО СЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	+	—	+	—	10

№ п/п	Организация	Условие*				Оценочный балл (max 20,0)
		В санитарно— гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала	Ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, — не менее 1,8 м	санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин	используются адаптационные приспособления для инвалидов	
11	ГБСУ СО СЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	+	+	+	+	20
12	ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	—	—	—	—	0
13	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	—	—	—	—	0
14	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»	—	—	—	—	0
15	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»	—	+	+	—	10
16	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»	—	—	—	—	0

\* Максимальный оценочный балл выставляется при наличии двух и более условий по параметру «Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений».

В ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания», ГБСУ СО СЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО СЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат», ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“» установлены недостаточно адаптивные поручни, они не откидываются вверх и не позволяют инвалидам на креслах-колясках пересаживаться с кресла—коляски на унитаз, что затрудняет самостоятельное использование санитарно-гигиенических помещений инвалидами, использующими кресла—коляски.

Полностью не оборудованы для инвалидов санитарно-гигиенические помещения следующих 5 организаций: ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“».

Сводная таблица оценочных баллов по показателю «Оборудование помещений организации социального обслуживания и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов» представлена в табл. 3.1.2.

Таблица 3.1.2

**Оценочные баллы по показателю  
«Оборудование помещений организации социального обслуживания и территории,  
прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов»**

№ п/п	Организация	Параметр					Оценочный балл (max 100)*
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для авто-транспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел—колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
1	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	20	0	20	20	10	70
2	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“»	20	0	10	20	20	70
3	ГБСУ СО СЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	20	0	20	20	10	70
4	ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	20	20	20	20	20	100

№ п/п	Организация	Параметр					Оценочный балл (max 100)*
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для автомобилей транспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел—колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
5	ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	20	20	20	20	20	100
6	ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	0	0	0	20	0	20
7	ГБУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	20	0	20	20	10	70
8	ГБСУ СО СЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	20	0	20	20	20	80
9	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	20	20	20	20	10	90
10	ГБСУ СО СЗН РМ «Старотештелимовский психоневрологический интернат»	20	20	20	20	10	90
11	ГБСУ СО СЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	20	0	20	20	20	80
12	ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	20	0	20	20	0	60
13	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	0	0	0	0	0	0

№ п/п	Организация	Параметр					Оценочный балл (max 100)*
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для авто-транспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел—колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
14	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»	0	0	0	0	0	0
15	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»	20	20	10	0	10	60
16	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»	10	0	0	0	0	10
<b>Среднее значение</b>		<b>15,6</b>	<b>6,3</b>	<b>13,7</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>60,6</b>

\* Максимальный оценочный балл выставляется при наличии 5 параметров.

Максимальное значение (100 баллов) по показателю «Оборудование помещений организации социального обслуживания и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов» в 2024 г. получили ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», которые располагаются в новых зданиях.

Также высокие оценки за оборудование помещений организации и прилегающей территории для инвалидов (80—90 баллов) заслужили 4 организации (ГБСУ СО СЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат», ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО СЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат», ГБСУ СО СЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»), из них 2 организациям до достижения

максимального результата в 100 баллов не хватило положительной оценки по показателю «Наличие выделенных стоянок для транспортных средств инвалидов».

Не имеют ни одного соответствующего условия для доступа инвалидов к услугам организации 2 организации социального обслуживания (ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»), также низкую оценку показателя (10—20 баллов), отражающую фрагментарность доступности услуг для инвалидов, имеют еще 2 организации (ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»).

### **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 68,8 баллов из 100 максимально возможных.

Параметр *«Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации»* изучался на основе наличия:

— визуально—акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом (наличие системы оповещения, в том числе противопожарной, классической тактильной мнемосхемы, световых маяков – для обозначения контура дверей, звуковых маяков — для описания пространства, информационных звуковых тактильных табличек);

— табло, воспроизводящих визуально—речевые сообщения;

— звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования (бывают сенсорные, имеют датчики);

— навигационных систем для слабовидящих и незрячих (звуковые маяки, тактильные мнемосхемы);

— наличие специальной тактильной желтой разметки и знаков (тактильные средства информации, тактильно-контрастные наземные и напольные указатели) во всех основных помещениях организации.

Положительно нами оценен параметр *«Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации»* только в ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», причем последний уступает первому по уровню оборудованности из-за отсутствия тактильной мнемосхемы при входе в организацию. Также в ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» имеется табло, воспроизводящее визуально-речевые сообщения, а в ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов» — информационные звуковые тактильные таблички в каждой комнате. В остальных организациях имеется только противопожарная система оповещения со световыми маяками и противопожарным звуковым оповещением, чего недостаточно для создания визуально—акустических и навигационных систем для дублирования инвалидам по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Использование в достаточной мере шрифта Брайля повысилось за последние 10 лет также за счет строительства новых зданий для домов—интернатов. Параметр *«Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля»* достаточно используется в ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

В некоторых организациях, не получивших полностью баллы по этому параметру, имеется дублирование только какой-либо одной надписи, обычно информационной таблички при входе в организацию (например, ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГБСУ СО СЗН РМ «Старотештелимовский психоневрологический интернат», ГБУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»), либо только тактильной схемы здания при входе в организацию, эвакуационного плана (ГБСУ СО СЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»), что недостаточно для самостоятельного перемещения по организации инвалидов с нарушениями зрения.

В оцениваемых организациях наличие в штате сотрудника, владеющего навыками сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), обнаружено только в ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“». Остальные организации социального обслуживания не имеют

возможности предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) оказываются лицам с нарушениями слуха и зрения бесплатно на основе рекомендаций индивидуальной программы реабилитации и абилитации (ИПРА) инвалида, в которой определяется, на какое количество часов перевода имеет право человек с нарушениями слуха и зрения. Для получения этих услуг он обращается в организации, имеющие в своем штате профессиональных сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков).

Для небольших организаций, которыми являются многие стационарные организации социального обслуживания, нецелесообразно содержать в своем штате специалиста по сурдопереводу (тифлосурдопереводу). Вследствие чего Министерству социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия необходимо продумать для своих подведомственных организаций социального обслуживания вариант заключения типового договора с организациями, имеющими в своем штате профессиональных сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков) для оказания услуг по сурдопереводу (тифлосурдопереводу) клиентам, имеющим нарушения слуха и зрения.

У всех стационарных организаций социального обслуживания Республики Мордовия имеется альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению, так как они все имеют официальные страницы на портале учреждений системы социальной защиты населения ([www.soc13.ru](http://www.soc13.ru)). Но эта версия содержит только возможность масштабировать текст на сайте и менять цветовую схему, на данный момент у всех организаций отсутствует экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.

Параметр *«Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории»* состоит из двух условий, оговаривающих, что в организации:

— проведены инструктаж или обучение для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения);

— обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги—инвалида в сопровождении (специальную кнопку вызова или через службу охраны).

Практически все стационарные организации социального обслуживания, подвергнутые оценке в 2024 г., в полной мере имеют возможность оказания помощи инвалидам при сопровождении на территории организации, кроме ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“» (отсутствуют кнопки вызова для маломобильных групп или к ним затруднен доступ).

Очень часто наличие сопровождающего персонала является компенсирующим решением недостаточной доступности услуг для инвалидов. В условиях, когда в организациях отсутствуют карты доступности организации для инвалидов и система информирования потребителей услуг с нарушениями зрения и слуха, именно работники организации сопровождают инвалидов в помещениях. В качестве сопровождающего персонала в стационарных учреждениях социального обслуживания выступают медицинский персонал, социальные работники, санитары, охранники.

Параметр *«Возможность предоставления услуг организации в дистанционном режиме или на дому»* не может использоваться как параметр оценки для стационарных организаций социального обслуживания, режим этих учреждений предусматривает круглосуточное обслуживание. Поэтому для оценки параметра *«Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому»* применены компенсационные баллы в связи с тем, что методика не оговаривает варианты применения этого параметра для стационарных организаций.

Данные с оценочными баллами по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в сводной табл. 3.2.1.

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

№ п/п	Учреждение	Параметр					Оценочный балл (max 100)*	
		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 (учреждения) 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
1	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	0	0	0	20	20	20	<b>60</b>
2	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“»	0	10	0	20	20	20	<b>70</b>
3	ГБСУ СО СЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	0	0	0	20	20	20	<b>60</b>
4	ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	20	20	0	20	20	20	<b>100</b>
5	ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	10	20	0	20	20	20	<b>90</b>
6	ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	0	10	0	20	20	20	<b>70</b>

№ п/п	Учреждение	Параметр						Оценочный балл (max 100)*
		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 (учреждения) 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	
7	ГБУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	0	10	0	20	20	20	70
8	ГБСУ СО СЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	0	10	0	20	20	20	70
9	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	0	20	0	20	20	20	80
10	ГБСУ СО СЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	0	10	0	20	20	20	70
11	ГБСУ СО СЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	0	0	0	20	20	20	60
12	ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	0	0	0	20	20	20	60
13	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	0	0	0	20	10	20	50
14	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»	0	0	0	20	10	20	50

№ п/п	Учреждение	Параметр					Оценочный балл (max 100)*	
		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 (учреждения) 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
15	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»	0	10	20	20	20	20	<b>90</b>
16	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»	0	0	0	20	10	20	<b>50</b>
	<b>Среднее значение</b>	<b>1,9</b>	<b>7,5</b>	<b>1,3</b>	<b>20</b>	<b>18,1</b>	<b>20</b>	<b>68,8</b>

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

Наиболее высокие оценки по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в 2024 г. получены следующими организациями социального обслуживания, оказывающими услуги в стационарной форме: ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов) и ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (90 баллов) в связи с тем, что здания и оборудование этих организаций новые и введены в эксплуатацию в 2022—2023 гг.; ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“» (90 баллов) в связи с наличием в штате организации сотрудника, владеющего навыками сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Наименьшую оценку заслужили ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“» (по 50 баллов) в связи с отсутствием более половины условий по параметрам показателя «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

### **3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов**

Мнение пользователей услуг с инвалидностью о доступности услуг для инвалидов выражается в уровне показателя «Доля услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

По результатам опроса пользователей услуг с инвалидностью доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, имеет предельно высокое среднее значение — 99,3 %, по отдельным организациям имеются незначительные отличия в уровне удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов. В 6 оцененных организациях все опрошенные респонденты—инвалиды удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (100 %), в 8 организациях 99,3 % получателей услуг удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (табл. 3.3.1). Лишь в ГБУ СОН РМ "Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов" (98,4 %), ГБСУ СОССЗН РМ "Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов" (95, 6 %) более низкий процент удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

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

№ п/п	Организации	Доля удовлетворенных, %	Оценочный балл (max 30)
1	ГБСУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100,0	30,0
2	ГБСУ СОССЗН РМ "Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100,0	30,0
3	ГБСУ СОССЗН РМ "Старотештелимский психоневрологический интернат"	100,0	30,0
4	ГБСУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания"	100,0	30,0
5	ГБСУ СОССЗН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100,0	30,0
6	ГБСУ СОССЗН РМ "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100,0	30,0
7	ГКУ СО РМ "Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"	99,3	29,8
8	ГБСУ СОССЗН РМ "Пуркаевский психоневрологический интернат"	99,3	29,8
9	ГБСУ СОН РМ "Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением"	99,3	29,8
10	ГБСУ СОССЗН РМ "Темниковский детский дом-интернат "	99,3	29,8
11	ГБСУ СОССЗН РМ "Дом-интернат "Березники"	99,3	29,8
12	ГКУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"	99,3	29,8
13	ГКУ СО РМ "Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	99,3	29,8
14	ГБУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"	99,3	29,8
15	ГБУ СОН РМ "Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	98,4	29,5
16	ГБСУ СОССЗН РМ "Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	95,6	28,7
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,3</b>	<b>29,8</b>

Вместе с тем, необходимо отметить, какие именно условия респонденты-инвалиды считают недоступными в каждом конкретном учреждении. В «открытых» вариантах ответа на вопросы анкеты респонденты озвучили комментарии о том, в связи с чем считают услуги для инвалидов недоступными, или пожелания, дополнение каких условий способствовало бы повышению доступности услуг для инвалидов.

Так, в ГБУ СО СЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» проживающие отмечают довольно разнообразные проблемы с доступностью: *«планировка не приспособлена для инвалидов, лифт не работает, в туалет со второго этажа не спуститься на 1 этаж», «когда 2 коляски в одной комнате, то тесно», «3 месяца лифт не сделают никак, на улицу выйти не могу, 3 месяца не гулял, не был на улице»*. В Комсомольском филиале ГБУ СО СЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» говорили о необходимости сделать *«поручни на стене с 1 этажа на 2»*.

В ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов» отмечали необходимость установки кнопки вызова персонала в комнате (*«нужна кнопка вызовов»*), а также отмечена необходимость приобретения тростей (*«менять клюшки»*), а также сложности в посещении санитарно-гигиенических помещений *«нет душа, сложно заходить в ванную»*.

В Инсарском филиале ГБУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» респондент указал на потребность в узкоспециализированных кадрах: *«не хватает сотрудника, который владеет языком жестов. Пациент немой»*.

По результатам проведенного исследования интегральная оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организациях социального обслуживания в 2024 г. составила 75,5 баллов из 100 максимально возможных (табл. 3.3.2).

**Оценка баллов по показателям, характеризующим критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Организация	Оборудование помещений организации социального обслуживания, прилагающей к ней, 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		Сумма оценочных баллов (max 100)
		Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	
1	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	21,0	70,0	24,0	60,0	30,0	100,0	75,0
2	ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“»	21,0	70,0	28,0	70,0	29,8	99,3	78,8
3	ГБСУ СО СЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	21,0	70,0	24,0	60,0	28,7	95,6	73,7
4	ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,0	100,0	40,0	100,0	30,0	100,0	100,0
5	ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,0	100,0	36,0	90,0	30,0	100,0	96,0

№ п/п	Организация	Оборудование помещений организации социального обслуживания, прилегающей к ней, 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		Сумма оценок — ных баллов (max 100)
		Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	
6	ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	6,0	20,0	28,0	70,0	30,0	100,0	64,0
7	ГБУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	21,0	70,0	28,0	70,0	29,8	99,3	78,8
8	ГБСУ СО СЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	24,0	80,0	28,0	70,0	29,8	99,3	81,8
9	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	27,0	90,0	32,0	80,0	29,5	98,4	88,5
10	ГБСУ СО СЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	27,0	90,0	28,0	70,0	30,0	100,0	85,0
11	ГБСУ СО СЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	24,0	80,0	24,0	60,0	29,8	99,3	77,8

№ п/п	Организация	Оборудование помещений организации социального обслуживания, прилагающей к ней, 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		Сумма оценок — ных баллов (max 100)
		Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	
12	ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	18,0	60,0	24,0	60,0	30,0	100,0	72,0
13	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	0,0	0,0	20,0	50,0	29,8	99,3	49,8
14	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»	0,0	0,0	20,0	50,0	29,8	99,3	49,8
15	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»	18,0	60,0	36,0	90,0	29,8	99,3	83,8
16	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»	3,0	10,0	20,0	50,0	29,8	99,3	52,8

№ п/п	Организация	Оборудование помещений организации социального обслуживания, прилегающей к ней, 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		Сумма оценок — ных баллов (max 100)
		Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	
<b>Среднее значение</b>		<b>18,2</b>	<b>60,6</b>	<b>27,5</b>	<b>68,8</b>	<b>29,8</b>	<b>99,3</b>	<b>75,5</b>

Рекомендации по результатам оценки доступности услуг для инвалидов даны в прил. 1.

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания

Анализ полученных результатов показал высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организаций социального обслуживания, 6 из 16 оцениваемых организаций получили высшие баллы по критерию 4, средняя оценка составила 99,9 баллов (табл. 4.1).

Таблица 4.1

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

Организация	Оценочный балл (max 100)	Значимость показателя		
		4.1.* (max 40)	4.2.** (max 40)	4.3.*** (max 20)
ГБСУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100,0	40,0	40,0	20,0
ГБСУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100,0	40,0	40,0	20,0
ГБСУ СОССЗН РМ "Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100,0	40,0	40,0	20,0
ГБСУ СОССЗН РМ "Старотештелимский психоневрологический интернат"	100,0	40,0	40,0	20,0
ГБСУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания"	100,0	40,0	40,0	20,0
ГБСУ СОССЗН РМ "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100,0	40,0	40,0	20,0
ГБСУ СОССЗН РМ "Дом-интернат "Березники"	99,8	39,8	40,0	20,0
ГКУ СО РМ "Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"	99,6	39,8	39,8	20,0
ГБСУ СОССЗН РМ "Пуркаевский психоневрологический интернат"	99,6	39,8	39,8	20,0
ГБСУ СОН РМ "Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением"	99,6	39,8	39,8	20,0
ГБСУ СОССЗН РМ "Темниковский детский дом-интернат "	99,6	39,8	39,8	20,0
ГКУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"	99,6	39,8	39,8	20,0
ГКУ СО РМ "Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	99,6	39,8	39,8	20,0
ГБУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"	99,6	39,8	39,8	20,0

Организация	Оценочный балл (max 100)	Значимость показателя		
		4.1.* (max 40)	4.2.** (max 40)	4.3.*** (max 20)
ГБСУ СОССЗН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	99,6	39,6	40,0	20,0
ГБУ СОН РМ "Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	99,0	39,4	39,6	20,0
ГБСУ СОССЗН РМ "Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	98,9	39,6	39,3	20,0
<b>Среднее значение</b>	<b>99,9</b>	<b>39,9</b>	<b>39,9</b>	<b>20,0</b>

\* 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 (специалисты, работающие в приемно-карантинном отделении) при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания» методом анкетного опроса. Большинство получателей услуг высоко оценили доброжелательность и вежливость специалистов организаций социального обслуживания. Итоговая оценка по всем учреждениям составила 39,8 баллов (табл. 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»**

№ п/п	Организация	Показатель 4.1*, балл (max 40)	Параметр 4.1.1**, %
1	ГБСУ СОССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,0	100,0
2	ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,0	100,0
3	ГБСУ СОССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	40,0	100,0
4	ГБСУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	40,0	100,0
5	ГБСУ СОССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40,0	100,0
6	ГБСУ СОССЗН РМ «Дом-интернат "Березники"»	39,8	99,5
7	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"»	39,8	99,5
8	ГБСУ СОССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	39,8	99,5
9	ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	39,8	99,5
10	ГБСУ СОССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	39,8	99,5
11	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"»	39,8	99,5
12	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	39,8	99,5
13	ГБУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"»	39,8	99,5
14	ГБСУ СОССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	39,6	99,0
15	ГБСУ СОССЗН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	39,6	98,9
16	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	39,4	98,5
	<b>Среднее значение</b>	<b>39,8</b>	<b>99,5</b>

\* 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 (специалисты, работающие в приемно—карантинном отделении) при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания»

5 из 16 обследуемых организаций получили максимально возможные баллы по показателю (40 баллов), удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания составила 99,5 %.

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

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания» оценивался по параметру «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (медицинский персонал, специалисты по социальной работе, культурные организаторы, воспитатели) при обращении в организацию социального обслуживания» методом анкетного опроса. Подавляющее большинство получателей услуг высоко оценили доброжелательность и вежливость работников организаций социального обслуживания. Итоговая оценка по всем учреждениям составила 39,9 баллов (табл. 4.2.1).

Таблица 4.2.1

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

№ п/п	Организация	Показатель 4.2*, балл (max 40)	Параметр 4.2.1**, %
1	ГБСУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	40,0	100,0
2	ГБСУ СОССЗН РМ "Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	40,0	100,0

№ п/п	Организация	Показатель 4.2*, балл (max 40)	Параметр 4.2.1**, %
3	ГБСУ СОССЗН РМ "Старотешелимский психоневрологический интернат"	40,0	100,0
4	ГБСУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания"	40,0	100,0
5	ГБСУ СОССЗН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	40,0	100,0
6	ГБСУ СОССЗН РМ "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	40,0	100,0
7	ГБСУ СОССЗН РМ "Дом-интернат "Березники"	40,0	99,9
8	ГКУ СО РМ "Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"	39,8	99,6
9	ГБСУ СОССЗН РМ "Пуркаевский психоневрологический интернат"	39,8	99,6
10	ГБСУ СОН РМ "Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением"	39,8	99,6
11	ГБСУ СОССЗН РМ "Темниковский детский дом-интернат "	39,8	99,6
12	ГКУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"	39,8	99,6
13	ГКУ СО РМ "Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	39,8	99,6
14	ГБУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"	39,8	99,6
15	ГБУ СОН РМ "Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	39,6	98,9
16	ГБСУ СОССЗН РМ "Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	39,3	98,3
	<b>Среднее значение</b>	<b>39,9</b>	<b>99,6</b>

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

\*\* Параметр 4.2.1. «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно—реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социального обслуживания».

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

в организацию, в среднем составила 99,6 %. 5 учреждений из 16 получили максимальные оценки (40 баллов).

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

Максимально высоко получатели услуг оценили доброжелательность, вежливость 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.). Средняя оценка по данному показателю составила 20 баллов из 20 возможных. Наивысшие баллы получили все обследуемые организации (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»

№ п/п	Организация	Показатель 4.3*, балл (max 20)	Параметр 4.3.1**, %
1	ГБСУ СОССЗН РМ "Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20,0	100,0
2	ГБСУ СОССЗН РМ "Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20,0	100,0
3	ГБУ СОН РМ "Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20,0	100,0
4	ГБСУ СОССЗН РМ "Старотешелимский психоневрологический интернат"	20,0	100,0
5	ГКУ СО РМ "Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"	20,0	100,0
6	ГБСУ СОССЗН РМ "Пуркаевский психоневрологический интернат"	20,0	100,0
7	ГБСУ СОН РМ "Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением"	20,0	100,0
8	ГБСУ СОН РМ "Ардатовский дом социального обслуживания"	20,0	100,0
9	ГБСУ СОССЗН РМ "Темниковский детский дом-интернат "	20,0	100,0
10	ГБСУ СОССЗН РМ "Дом-интернат "Березники"	20,0	100,0

№ п/п	Организация	Показатель 4.3*, балл (max 20)	Параметр 4.3.1**, %
11	ГБСУ СОССЗН РМ "Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20,0	100,0
12	ГБСУ СОССЗН РМ "Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20,0	100,0
13	ГБСУ СОССЗН РМ "Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20,0	100,0
14	ГКУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"	20,0	100,0
15	ГКУ СО РМ "Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	20,0	100,0
16	ГБУ СО РМ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"	20,0	100,0
	<b>Среднее значение</b>	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>

\* 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.)».

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.) составила 100 %.

Таким образом, результаты проведенного социологического опроса свидетельствуют о высокой степени удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организаций социального обслуживания:

— 100 % получателей услуг удовлетворены 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.);

— 99,6 % получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечи-

вающих непосредственное оказание услуги (медицинский персонал, специалисты по социальной работе, культурные организаторы, воспитатели) при обращении в организацию социального обслуживания;

— 99,5 % получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (специалисты, работающие в приемно-карантинном отделении) при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания.

Среднее значение оценочного балла по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» составляет 99,9 балла. Из 16 организаций, участвующих в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, 6 получили максимальные оценки получателей услуг.

Максимально высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

## 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Оценки респондентов свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности условиями оказания услуг организациями социального обслуживания. Средняя оценка составила 98,7 баллов (табл. 5.1).

Таблица 5.1

### Оценочные баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Организация	Оценочный балл (max 100)	Значимость показателя		
			5.1.* (max 30)	5.2.** (max 20)	5.3.*** (max 50)
1	ГБСУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	100,0	30,0	20,0	50,0
2	ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,7	30,0	19,7	50,0
3	ГБСУ СОССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,4	29,4	20,0	50,0
4	ГБСУ СОССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат»	99,2	30,0	19,2	50,0
5	ГБСУ СОССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,2	29,2	20,0	50,0
6	ГБСУ СОССЗН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,2	29,4	19,8	50,0
7	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"»	98,8	29,3	19,7	49,8
8	ГБСУ СОССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	98,8	29,3	19,7	49,8
9	ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	98,8	29,3	19,7	49,8
10	ГБСУ СОССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	98,8	29,3	19,7	49,8
11	ГБСУ СОССЗН РМ «Дом-интернат "Березники"»	98,8	29,3	19,7	49,8
12	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"»	98,8	29,3	19,7	49,8
13	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	98,8	29,3	19,7	49,8

№ п/п	Организация	Оценочный балл (max 100)	Значимость показателя		
			5.1.* (max 30)	5.2.** (max 20)	5.3.*** (max 50)
14	ГБУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"»	98,8	29,3	19,7	49,8
15	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,9	29,3	19,8	48,9
16	ГБСУ СОССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,4	26,9	19,3	49,2
	<b>Среднее значение</b>	<b>98,7</b>	<b>29,3</b>	<b>19,7</b>	<b>49,8</b>

\* 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».

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

Средний балл по показателю составил 29,3 из 30 возможных, что свидетельствует о высокой готовности получателей услуг рекомендовать оцениваемые организации социального обслуживания (97,6 %) (табл. 5.1.1).

Таблица 5.1.1

#### Распределение итоговых баллов по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым»

№ п/п	Организация	Показатель 5.1*, балл (max 30)	Параметр 5.1.1**, %
1	ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,0	100,0
2	ГБСУ СОССЗН РМ «Старотештелимовский психоневрологический интернат»	30,0	100,0
3	ГБСУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	30,0	100,0
4	ГБСУ СОССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	29,4	97,9
5	ГБСУ СОССЗН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	29,4	97,9

№ п/п	Организация	Показатель 5.1*, балл (max 30)	Параметр 5.1.1**, %
6	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	29,3	97,7
7	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"»	29,3	97,6
8	ГБСУ СОССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	29,3	97,6
9	ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	29,3	97,6
10	ГБСУ СОССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	29,3	97,6
11	ГБСУ СОССЗН РМ «Дом-интернат "Березники"»	29,3	97,6
12	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"»	29,3	97,6
13	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	29,3	97,6
14	ГБУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"»	29,3	97,6
15	ГБСУ СОССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	29,2	97,2
16	ГБСУ СОССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	26,9	89,8
	<b>Среднее значение</b>	<b>29,3</b>	<b>97,6</b>

\* 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)».

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

Максимальное количество баллов зафиксировано в 3 исследуемых организациях: ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания», ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБСУ СОССЗН РМ «Старотешелимский психоневрологический интернат», минимальное в рейтинге — в ГБСУ СОССЗН РМ "Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"— 26,9 баллов.

## 5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями предоставления услуг

Средний балл по показателю составил 19,7 из 20 возможных, что свидетельствует о высокой удовлетворенности получателей услуг организационными условиями предоставления услуг в учреждениях социального обслуживания (98,6 %) (табл. 5.2.1).

Таблица 5.2.1

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

№ п/п	Организация	Показатель 5.2*, балл (max 20)	Параметр 5.2.1**, %
1	ГБСУ СОССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	20,0	100,0
2	ГБСУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	20,0	100,0
3	ГБСУ СОССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	20,0	100,0
4	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	19,8	98,9
5	ГБСУ СОССЗН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	19,8	98,9
6	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"»	19,7	98,6
7	ГБСУ СОССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	19,7	98,6
8	ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	19,7	98,6
9	ГБСУ СОССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	19,7	98,6
10	ГБСУ СОССЗН РМ «Дом-интернат "Березники"»	19,7	98,6
11	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"»	19,7	98,6
12	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	19,7	98,6
13	ГБУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"»	19,7	98,6

№ п/п	Организация	Показатель 5.2*, балл (max 20)	Параметр 5.2.1**, %
14	ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	19,7	98,4
15	ГБСУ СОССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	19,3	96,6
16	ГБСУ СОССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	19,2	96,0
	<b>Среднее значение</b>	<b>19,7</b>	<b>98,6</b>

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

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

Максимальная доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (100 %) зафиксирована в ГБСУ СОССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания», ГБСУ СОССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов», минимальная в рейтинге — в ГБСУ СОССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат» (96 %).

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

Средний балл по показателю составил 49,8 из 50 возможных, что свидетельствует о высокой удовлетворенности условиями оказания услуг в целом (99,5 %) (табл. 5.3.1).

Таблица 5.3.1

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

№ п/п	Организация	Показатель 5.3*, балл (max 50)	Параметр 5.3.1**, %
1	ГБСУ СОССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	50,0	100,0
2	ГБСУ СОССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	50,0	100,0
3	ГБСУ СОССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	50,0	100,0

№ п/п	Организация	Показатель 5.3*, балл (max 50)	Параметр 5.3.1**, %
4	ГБСУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	50,0	100,0
5	ГБСУ СОССЗН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	50,0	100,0
6	ГБСУ СОССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	50,0	100,0
7	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"	49,8	99,5
8	ГБСУ СОССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	49,8	99,5
9	ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	49,8	99,5
10	ГБСУ СОССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	49,8	99,5
11	ГБСУ СОССЗН РМ «Дом-интернат "Березники"	49,8	99,5
12	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"	49,8	99,5
13	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	49,8	99,5
14	ГБУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"	49,8	99,5
15	ГБСУ СОССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	49,2	98,3
16	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	48,9	97,7
	<b>Среднее значение</b>	<b>49,8</b>	<b>99,5</b>

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

\*\* Параметр 5.3.1. «Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания».

Максимальная удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания зафиксирована в 6 исследуемых организациях из 16, участвующих в оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания составляет 99,5 %.

Таким образом, результаты проведенного социологического опроса свидетельствуют о высокой степени удовлетворенности условиями оказания услуг:

— 98,6 % получателей услуг удовлетворены организационными условиями оказания услуг (навигацией внутри организации (наличием информационных табличек, указателей, сигнальных табло и проч.), графиком работы отдельных специалистов);

— 99,5 % получателей услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания;

— 97,6 % получатели услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания» получило максимально высокий балл (100 баллов), минимальное количество — ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» — 95,4 балла.

В неформализованных ответах получатели услуг высказали свои предложения по улучшению качества услуг в организациях социального обслуживания (табл. 5.3.2).

Таблица 5.3.2

**Неформализованные ответы на вопросы анкеты  
«Оценка качества условий оказания услуг организациями  
социального обслуживания Республики Мордовия»**

Организация	Неформализованные ответы
ГБСУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	«Мечтаю посетить бассейн»
	«Побольше экскурсий»
	«Побольше экскурсий»
	«Чтобы ходили волонтеры и рассказывали истории»
ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	«Нет информации о размере пенсии»
	«Нет информации о размере пенсии»
ГБСУ СОССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	«3 месяца лифт не сделают никак. На улицу выйти не могу, 3 месяца не гулял, не был на улице»
	«Когда 2 коляски в одной комнате, то тесно»
	«Мне не хватает общения»
	«Нужен магазин для покупки продуктов»
	«Хочется, чтобы почаще организовывали приезд продуктовой лавки»
	«Организация приема врачами—специалистами в доме—интернате, чтобы не ездить в больницу»
	«Перевестись в дом-интернат где был (Потьма)»
	«Ходячих не пускают для прогулки, для покупки продуктов, не хватает свободы, как зона»
ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	«Больше художественной самодеятельности»
	«Нужен инструктор в ЛФК, кабинет есть»
	«Починить телевизор в коридоре 3 отделения»
	«Решить вопрос с доступом к комнатам в ночное время, может зайти любой человек, комнаты не за-

Организация	Неформализованные ответы
	<i>«Криваются»</i>
	<i>«Нужен инструктор в ЛФК кабинет»</i>
	<i>«Нужны кружки по интересам»</i>
	<i>«Чаще бы задействовали в культурных мероприятиях»</i>
	<i>«Чтобы врачи чаще приходили»</i>
ГБСУ СОССЗН РМ "Инсарский Дом-интернат для Престарелых и Инвалидов	<i>«Нужно учитывать состояние людей при размещении в одной комнате»</i>
	<i>«Не хватает сотрудника, который владеет языком жестов. Пациент немой»</i>
	<i>«Хотелось бы комнату побольше»</i>

## 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	Рейтинг
ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,9	1
ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,1	2
ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,6	3
ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	96,5	4
ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков "Надежда"	96,1	5
ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	95,9	6
ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	95,3	7
ГБСУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	95,0	8
ГБСУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	94,9	9
ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат "Березники"	94,9	10
ГБСУ СО ССЗН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,0	11
ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,4	12
ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,3	13
ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко"	90,0	14
ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	89,3	15
ГБУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ясная Поляна"	88,7	16
Среднее значение	94,4	

Максимальные 100 баллов не набрала ни одна организация социального обслуживания. Однако полученные значения весьма высоки, разрыв между первым и последним местом составляет 11 баллов.

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

1) несвоевременное обновление информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах;

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

— в 12 из 16 организаций отсутствует транспортная доступность (*возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте*). Кроме того, большинство учреждений не имеют собственной организованной парковки;

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

— в 3 организациях (ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“») для полной доступности входных групп для инвалидов с нарушениями опорно—двигательного аппарата, в том числе передвигающихся на креслах—колясках, требуется строительство пандусов и значительная реконструкция входных площадок, входных дверей и тамбуров.

— в 14 стационарных учреждениях социального обслуживания, кроме ГБСУ СО СЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО СЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», не используются специальная желтая тактильная разметка и знаки для слабовидящих и полностью незрячих людей, которые должны размещаться на элементах входной группы и в зоне обслуживания организации;

— в 11 организациях социального обслуживания часто нет знака парковки, парковка стихийная, иногда на неровной поверхности, хотя и довольно близко от входа в организацию, на ее огороженной территории, но данный вариант не подходит для парковки транспортных средств инвалидов;

— в 4 из 16 организаций (ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“») отсутствуют адаптированные лифты или специальные подъемники внутри здания;

— во всех реабилитационных центрах для несовершеннолетних (ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“», ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“») отсутствуют кресла—коляски;

— в 5 организациях — ГБСУ СО СЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов, ГБУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“», ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“» — полностью не оборудованы для инвалидов санитарно—гигиенические помещения;

— в 14 из 16 организациях социального обслуживания отсутствует полноценное дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;

— в 7 из 16 организациях социального обслуживания полностью отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно—точечным шрифтом Брайля»;

— в 15 из 16 организациях социального обслуживания отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

— в некоторых организациях социального обслуживания получатели услуг отмечают отсутствие адресной работы с их потребностями и формальный подход к оказанию услуг;

— получатели услуг отмечают недостаточную работу по организации досуговых мероприятий, удовлетворению и развитию их культурных, духовных потребностей.

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

Министерству социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия необходимо продумать для своих подведомственных организаций социального обслуживания вариант заключения типового договора с организациями, имеющими в своем штате профессиональных сурдоперевод-

чиков (тифлосурдопереводчиков) для оказания услуг по сурдопереводу (тифлосурдопереводу) клиентам, имеющим нарушения слуха и зрения.

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

Организациям социального обслуживания по критериям:

*Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.*

1. Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии 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.

3. На официальном сайте каждой организации разместить информацию о независимой оценке качества условий оказания услуг (далее – независимая оценка), включающую в себя:

анонс независимой оценки, содержащий цели, задачи и порядок ее проведения;

результаты оценки организации по итогам последней проведенной оценки;

результаты выполнения мероприятий плана по устранению недостатков;  
план по устранению недостатков по результатам проведенной оценки.

4. Разместить на официальных сайтах организаций социального обслуживания QR—код с сопроводительным текстом о независимой оценке и/ или активную ссылку на страницу независимой оценки. Активная ссылка должна представлять собой текст следующего содержания: «*Независимая оценка качества условий оказания услуг*».

*Комфортность условий предоставления услуг.*

1. Обеспечить повышение уровня бытовой комфортности для пребывания получателей услуг в организациях социального обслуживания за счет соблюдения требований СП 2.1.3678—20 "Санитарно—эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг", предъявляемым к учреждениям социального обслуживания.

2. Совершенствовать материально—техническую учреждений социального обслуживания.

3. Взаимодействовать с органами исполнительной власти субъекта/органами местного самоуправления для решения задач повышения качества условий оказания социальных услуг, в том числе по поводу решения вопросов по транспортной доступности — запуск новых маршрутов, новых остановок и пр.

*Доступность услуг для инвалидов.*

1. Создать в организациях социального обслуживания, предоставляющих услуги в стационарной форме, систему дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.

2. Внедрить специальную желтую тактильную разметку и знаки для слабовидящих и полностью незрячих людей в организациях социального обслуживания.

3. Сделать на территории организаций социального обслуживания в сотрудничестве с администрациями муниципальных районов стоянки для автотранспортных средств для инвалидов.

3. Приобрести для социально-реабилитационных центров для несовершеннолетнего сменного кресла-коляски.

*Доброежелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания.*

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

*Удовлетворенность условиями оказания услуг.*

1. Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг

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

Детализированный итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия дан в прил. 3.

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

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
1	ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <i>официальном сайте</i> в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>3. На <i>сайте</i> организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— чат—бот с получателями услуг;</li> <li>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</li> </ul>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на сайте блок информации о НОК — планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.</p> <p>3. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>1. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
2	ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Открытость и доступность информации об организации социально-обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>3. На <i>официальном сайте</i> в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>4. На <i>сайте организации</i> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— чат—бот с получателями услуг;</li> <li>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</li> </ul>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию о НОК — планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.</p> <p>3. Разместить на сайте блок информации о НОК — планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.</p> <p>4. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	1. Низкий уровень транспортной доступности организации — отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: организация расположена в отдалении от населенного пункта, что затрудняет возможность посещения организации	1. Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации
		Доступность услуг для инвалидов	1. Недостаточно присутствуют элементы системы по дублированию звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению (отсутствует тактильная мнемосхема, звуковые маяки)	<p>1. Приобрести и установить тактильную мнемосхему, звуковые маяки)</p> <p>2. Составить и заключить договор с организациями системы социальной защиты или об-</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>2. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В Инсарском филиале организации по данным опроса в настоящее время обслуживается слабослышащий, необходим специалист, владеющий жестовой речью</p>	<p>ществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
3	ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Открытость и доступность информации об организации социально-го обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>3. На <i>официальном сайте</i> в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о финансово—хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово—хозяйственной деятельности) за 2024 г.;</li> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>3. На <i>сайте организации</i> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— чат—бот с получателями услуг;</li> <li>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</li> </ul>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию о НОК — планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.</p> <p>3. Разместить на сайте информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о финансово—хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово—хозяйственной деятельности) в текущем периоде;</li> <li>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</li> </ul> <p>3. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Санитарно-гигиенические помещения организации, кустарно приспособленные для инвалидов на креслах-колясках, нуждаются в специальном стандартном оборудовании</p> <p>2. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>3. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>1. Дооборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов).</p> <p>2. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>3. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>4. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
4	ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	Открытость и доступность информации об организации социально-обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <i>официальном сайте в сети</i> Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о персональном составе работников организации;</li> <li>— о правилах внутреннего трудового распорядка;</li> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>3. На <i>сайте организации</i> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— чат—бот с получателями услуг;</li> <li>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</li> </ul>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на сайте информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о персональном составе работников организации;</li> <li>— о правилах внутреннего трудового распорядка.</li> <li>— о НОК (планах мероприятий и сведения об их выполнении, сроках проведения независимой оценки качества в текущем периоде, планах мероприятий текущего года).</li> </ul> <p>3. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	<p>1. Низкий уровень транспортной доступности организации — отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: остановка общественного транспорта находится в 1,5 км от организации</p>	<p>1. Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Санитарно-гигиенические помещения для инвалидов недостаточно оснащены специальным оборудованием для инвалидов</p> <p>2. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>3. Ненадлежащим образом используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>4. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>1. Дооборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользкие, контрастная лента для дверных проемов).</p> <p>2. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>3. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>4. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>
5	ГКУ СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»	Открытость и доступность информации об организации социально-обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация:</p>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию о НОК — планы мероприятий и сведения об их вы-</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>— о сроках проведения независимой оценки качества и количественных результатах в предыдущие периоды</p> <p><b>3. На официальном сайте в сети Интернет</b> отсутствует информация:</p> <p>— о финансово—хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово—хозяйственной деятельности) за 2024 г.;</p> <p>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</p> <p><b>4. На сайте организации</b> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— чат—бот с получателями услуг;</p> <p>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</p>	<p>полнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.</p> <p>3. Разместить на сайте информацию:</p> <p>— о финансово—хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово—хозяйственной деятельности) в текущем периоде;</p> <p>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</p> <p>4. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Отсутствует лифт или специальный подъемник для передвижения инвалидов внутри здания одном из зданий</p> <p>2. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>3. Отсутствуют сменные кресло-коляски</p> <p>4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения в одном из зданий</p> <p>5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p>	<p>1. Закупить гусеничный подъемник для перемещения инвалидов на креслах-колясках по лестницам старого корпуса</p> <p>2. Установить стандартные опорные поручни на стенах вдоль коридоров и лестниц организации</p> <p>3. Приобрести кресло-коляски</p> <p>4. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			6. Ненадлежащим образом используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации	5. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем. 6. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей организации
6	ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	Открытость и доступность информации об организации социально-го обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <b>информационных стендах</b> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>3. На <b>сайте организации</b> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— чат—бот с получателями услуг;</li> <li>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</li> </ul>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию о НОК — планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.</p> <p>3. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	1. Низкий уровень транспортной доступности организации — отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: организация находится в 20 минутах ходьбы от остановки общественного транспорта, что затрудняет возможность посещения организации	1. Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации
		Доступность услуг для инвалидов	1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов	1. Разметить и оборудовать автостоянку с учетом размера парковочного места для всех инвалидов и инвалидов, передвигающихся на

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>2. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>3. Ненадлежащим образом используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>4. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>2. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>3. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>4. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей организации, а также продублировать на шрифте Брайля.</p> <p>5. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>
7	ГБСУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	Открытость и доступность информации об организации социально-го обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <b>информационных стендах</b> в помещении отсутствует информация: — о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки ка-</p>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию о НОК — планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план ме-</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>чества в предыдущие периоды</p> <p>3. На <i>официальном сайте в сети</i> Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>4. На <i>сайте организации</i> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— чат-бот с получателями услуг;</li> <li>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</li> </ul>	<p>роприятий текущего года</p> <p>3. Разместить на сайте информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</li> </ul> <p>4. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		<p>Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>	<p>1. Неполное соответствие требованиям по обеспечению навигации внутри организации: отсутствие поэтажных схем помещений организации и отсутствие специальных указателей, информирующих об основных и запасных выходах из здания, расположении пандусов и иных технических средств.</p> <p>2. Отсутствие санитарно-гигиенических помещений в нужном количестве: они расположены на этаже и их недостаточно для имеющегося количества проживающих.</p> <p>3. Низкий уровень транспортной доступности организации — отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: организация расположена в отдалении от населенного пункта, что затрудняет возможность посещения организации</p>	<p>1. Оборудовать организацию поэтажными схемами помещений и специальными указателями, информирующими об основных и запасных выходах из здания, расположении пандусов и иных технических средств.</p> <p>2. Количество санитарно-гигиенических помещений привести в соответствие с требованиями СП 2.1.3678—20 "Санитарно—эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".</p> <p>3. Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>2. Санитарно-гигиенические помещения для инвалидов недостаточно оснащены специальным оборудованием для инвалидов</p> <p>3. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>4. Ненадлежащим образом используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>5. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>1. Разметить и оборудовать автостоянку с учетом размера парковочного места для всех инвалидов и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>2. Дооборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользкие, контрастная лента для дверных проемов).</p> <p>3. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>4. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>5. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей организации, а также продублировать на шрифте Брайля вывески с названием организации и планом помещений.</p> <p>6. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
8	ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация: — о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</p> <p>3. На <i>официальном сайте в сети</i> Интернет отсутствует информация: — о правилах внутреннего трудового распорядка; — о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</p> <p>4. <i>Несвоевременное обновление информации</i> на официальном сайте в сети Интернет: — <i>информация</i> о коллективном договоре <i>представлена на 2020—2023 гг.</i></p> <p>5. На <i>сайте организации</i> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия: — чат-бот с получателями услуг; — ссылки на социальные сети, мессенджеры</p>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на <i>стенде</i> информацию о НОК — планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.</p> <p>3. Разместить на сайте информацию: — о правилах внутреннего трудового распорядка; — о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</p> <p>4. Обеспечить актуализацию информации о коллективном договоре.</p> <p>5. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	1. Низкий уровень транспортной доступности организации — отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: организация расположена в отдалении от населенного пункта, что затрудняет возможность посещения организации. Отсутствует организованная парковка вблизи организации	Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>2. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения (отсутствуют откидные поручни и другие адаптационные приспособления, возможность размещения инвалидной коляски около унитаза в старом корпусе)</p> <p>3. Отсутствует система дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>4. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>5. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>1. Разметить и оборудовать автостоянку с учетом размера парковочного места для всех инвалидов и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>2. Оборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов), в старом корпусе – отремонтировать санитарно-гигиенические помещения с целью повышения физической доступности помещений для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.</p> <p>3. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
				<p>мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>4. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>5. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей организации, а также продублировать на шрифте Брайля вывески с названием организации и планом помещений.</p> <p>6. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>
9	ГБСУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	Открытость и доступность информации об организации социально-го обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация: — о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</p> <p>3. На <i>официальном сайте в сети</i> Интернет отсутствует информация: — об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за пла-</p>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию о НОК — планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года</p> <p>3. Разместить на сайте информацию: — об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с догово-</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>ту, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц за 2024 г.;</p> <p>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</p> <p>4. На <i>сайте организации</i> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— чат—бот с получателями услуг;</p> <p>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</p>	<p>рами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц за текущий год;</p> <p>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</p> <p>4. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	<p>1. Низкий уровень транспортной доступности организации — отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: организация расположена в 20 мин. от автовокзала. Отсутствует организованная парковка вблизи организации: транспорт паркуется на стихийной стоянке рядом с организацией, проезд на территорию организации по специальным пропускам</p>	<p>1. Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации. Организовать парковку</p>
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>2. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>3. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p>	<p>1. Разметить и оборудовать автостоянку с учетом размера парковочного места для всех инвалидов и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>2. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>мации</p> <p>4. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>ния инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>4. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>5. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей организации, а также продублировать на шрифте Брайля вывески с названием организации и планом помещений.</p> <p>6. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>
10	ГБСУ СО ССЗН «Дом-интернат «Березники»	Открытость и доступность информации об организации социально-го обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации – отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса</p> <p>2. На <b>информационных стендах</b> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о материально—техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>3. На <b>официальном сайте в сети</b> Интернет отсутствует информация:</p>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации—поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о материально—техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</li> </ul> <p>3. Разместить на сайте информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о правилах внутреннего распорядка для</li> </ul>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>— о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;</p> <p>— о коллективном договоре на 2024—2027 гг. (текст отсутствует);</p> <p>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</p> <p>4. На <i>сайте организации</i> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— чат—бот с получателями услуг;</p> <p>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</p>	<p>получателей социальных услуг;</p> <p>— о коллективном договоре на 2024—2027 гг.;</p> <p>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</p> <p>4. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>2. В старом здании организации отсутствует лифт или специальный подъемник для передвижения инвалидов на креслах-коляска внутри здания</p> <p>3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>4. Санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в старом здании недостаточно оснащены специальным оборудованием для инвалидов</p> <p>5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>6. Не надлежащим образом используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублиро-</p>	<p>1. Разметить и оборудовать автостоянку с учетом размера парковочного места для всех инвалидов и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>2. Закупить гусеничный подъемник для перемещения инвалидов на креслах-колясках по лестницам старого корпуса</p> <p>3. Установить стандартные опорные поручни на стенах вдоль коридоров и лестниц организации</p> <p>4. Оборудовать (в старом здании) и дооборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для ко-</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>вания надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>7. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>стылей, тактильные конус-навигаторы противоскользкие, контрастная лента для дверных проемов), в старом корпусе – отремонтировать санитарно-гигиенические помещения с целью повышения физической доступности помещений для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.</p> <p>5. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>6. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>7. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей организации, а также продублировать на шрифте Брайля вывески с названием организации и планом помещений.</p> <p>8. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>
11	ГБСУ СОН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и	Открытость и доступность информации об организации социально-	1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все	1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
	инвалидов»	го обслуживания	<p>страницы ресурса.</p> <p>2. На <b>информационных стендах</b> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>3. На <b>официальном сайте в сети Интернет</b> отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— 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 за 2024 г.;</li> <li>— о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;</li> <li>— о правилах внутреннего трудового распорядка;</li> <li>— о финансово—хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово—хозяйственной деятельности) за 2024 г.;</li> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>4. На <b>сайте организации</b> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— чат—бот с получателями услуг;</li> <li>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</li> </ul>	<p>не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию о НОК — планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года.</p> <p>3. Разместить на сайте информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— 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 за текущий год;</li> <li>— о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;</li> <li>— о правилах внутреннего трудового распорядка;</li> <li>— о финансово—хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово—хозяйственной деятельности) в текущем году;</li> <li>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</li> </ul> <p>4. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	1. Низкий уровень транспортной доступности организации — отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: организация расположена в 20 – 30 мин. от остановки общественного транспорта	1. Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>2. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>3. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>4. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>5. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>1. Разметить и оборудовать автостоянку с учетом размера парковочного места для всех инвалидов и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>2. Оборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов).</p> <p>3. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>4. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
				<p>и навигационных систем.</p> <p>5. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей организации, а также продублировать на шрифте Брайля вывески с названием организации и планом помещений.</p> <p>6. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>
12	ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Открытость и доступность информации об организации социально-го обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>3. На <i>официальном сайте в сети Интернет</i> отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— 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</li> </ul>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;</li> <li>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года).</li> </ul> <p>3. Разместить на сайте информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— 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</li> </ul>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>счет средств физических и (или) юридических лиц за 2024 г.;</p> <p>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</p> <p>4. <b>Несвоевременное обновление информации</b> на официальном сайте в сети Интернет:</p> <p>— <b>информация</b> о коллективном договоре <b>представлена на 2020—2023 гг.</b></p> <p>5. На <b>сайте организации</b> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— чат—бот с получателями услуг;</p> <p>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</p>	<p>лиц за текущий год;</p> <p>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</p> <p>4. Обеспечить актуализацию информации о коллективном договоре.</p> <p>5. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		<p>Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>	<p>1. Неполное соответствие требованиям по обеспечению навигации внутри организации: отсутствие поэтажных схем помещений организации.</p> <p>2. Отсутствие санитарно-гигиенических помещений в нужном количестве.</p> <p>Санитарно-гигиенические комнаты недостаточно для имеющегося количества проживающих, нет разделения на мужские и женские зоны.</p> <p>3. Низкий уровень транспортной доступности организации — отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: организация расположена в отдалении от населенного пункта, что затрудняет возможность посещения организации. Отсутствует организованная парковка вблизи организации</p>	<p>1. Оборудовать организацию поэтажными схемами помещений и при необходимости продублировать их на первом этаже.</p> <p>2. Выделить мужские и женские зоны в санитарно-гигиенических помещениях.</p> <p>3. Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>2. Санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в старом здании недостаточно оснащены специальным оборудованием для инвалидов</p> <p>3. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>4. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>5. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>1. Разметить и оборудовать автостоянку с учетом размера парковочного места для всех инвалидов и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>2. Дооборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользкие, контрастная лента для дверных проемов), в старом корпусе – отремонтировать санитарно-гигиенические помещения с целью повышения физической доступности помещений для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.</p> <p>3. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>4. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>5. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
				<p>организации, а также продублировать на шрифте Брайля вывески с названием организации и планом помещений.</p> <p>6. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>
13	ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Открытость и доступность информации об организации социально-го обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <i>информационных стендах</i> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о дате государственной регистрации организации;</li> <li>— о материально—техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды.</li> </ul> <p>3. На <i>официальном сайте в сети</i> Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о персональном составе работников организации;</li> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>4. На <i>сайте организации</i> отсутствуют сле-</p>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о дате государственной регистрации организации;</li> <li>— о материально—техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</li> <li>о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года).</li> </ul> <p>3. Разместить на сайте информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о персональном составе работников организации;</li> <li>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</li> </ul> <p>4. Реализовать на сайте организации техни-</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>дующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— чат-бот с получателями услуг;</li> <li>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</li> </ul>	<p>ческую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		<p>Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Неполное соответствие требованиям по обеспечению навигации внутри организации: отсутствие специальных указателей, информирующих об основных и запасных выходах из здания, расположении пандусов и иных технических средств.</li> <li>2. Отсутствие санитарно-гигиенических помещений в нужном количестве. Санитарно-гигиенических комнат недостаточно для имеющегося количества проживающих, нет разделения на мужские и женские зоны.</li> <li>3. Отсутствие парковочных мест на территории организации или в 5 минутах ходьбы от организации</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разместить специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении пандусов и иных технических средств.</li> <li>2. Выделить мужские и женские зоны в санитарно-гигиенических помещениях.</li> <li>3. Организовать парковку</li> </ol>
		<p>Доступность услуг для инвалидов</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не оборудована входная группа: отсутствует пандус или специальный подъемник на входе в организацию, и поручни на лестнице основного входа, кнопка вызова персонала, отсутствует специальная тактильная разметка и знаки</li> <li>2. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</li> <li>3. Отсутствует лифт или специальный подъемник для передвижения инвалидов внутри здания</li> <li>5. Отсутствуют специально оборудованные</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Полностью переоборудовать входную группу, при невозможности это сделать в данном здании. Провести его реконструкцию или предоставить организации новое здание, удовлетворяющее параметрам доступности для инвалидов.</li> <li>2. Закупить гусеничный подъемник для перемещения инвалидов на креслах-колясках по лестницам или предоставить организации новое здание, удовлетворяющее параметрам доступности для инвалидов.</li> <li>3. Разметить и оборудовать автостоянку с учетом размера парковочного места для всех</li> </ol>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>7. Ненадлежащим образом используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>инвалидов и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>4. Отремонтировать санитарно-гигиенические помещения с целью повышения физической доступности помещений для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, и оборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользкие, контрастная лента для дверных проемов).</p> <p>5. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>6. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>7. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей организации, а также продублировать на шрифте Брайля вывески с названием организа-</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
				<p>ции и планом помещений.</p> <p>8. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>
14	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса</p> <p>2. На <b>информационных стендах</b> в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>3. На <b>официальном сайте в сети</b> Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;</li> <li>— о правилах внутреннего трудового распорядка;</li> <li>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</li> </ul> <p>4. На <b>сайте организации</b> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— чат-бот с получателями услуг;</li> <li>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</li> </ul>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию о НОК — планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года</p> <p>3. Разместить на сайте информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;</li> <li>— о правилах внутреннего трудового распорядка;</li> <li>— о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</li> </ul> <p>4. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Недостаточно оборудована входная группа: съёмный пандус к тротуару, служащему входной площадкой в учреждение временно решает проблему, желательно, чтобы конструкция была стационарной</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>3. Отсутствует лифт или специальный подъемник для передвижения инвалидов внутри здания</p> <p>4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>6. Отсутствуют сменные кресло-коляски</p> <p>7. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>8. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>9. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>10. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>11. Затруднен доступ к кнопке вызова персонала из-за отсутствия тротуарного пандуса перед входом в организацию</p>	<p>1. Сделать бордюрный пандус на тротуаре при входе в организацию</p> <p>2. Разметить и оборудовать автостоянку с учетом размера парковочного места для всех инвалидов и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>3. Закупить гусеничный подъемник для перемещения инвалидов на креслах-колясках или предоставить организации новое здание, удовлетворяющее параметрам доступности для инвалидов.</p> <p>4. Установить стандартные опорные поручни на стенах вдоль коридоров и лестниц организации</p> <p>5. Приобрести кресло-коляски</p> <p>6. Отремонтировать санитарно-гигиенические помещения с целью повышения физической доступности помещений для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, и оборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользкие, контрастная лента для дверных проемов).</p> <p>7. Закупить оборудование и на его основе</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
				<p>создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>8. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>9. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей организации, а также продублировать на шрифте Брайля вывески с названием организации и планом помещений.</p> <p>10. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости</p>
15	ГКУ СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации — отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса</p> <p>2. <b>На официальном сайте в сети Интернет</b> отсутствует информация: — о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) за 2024 г.</p> <p>3. На <b>сайте организации</b> отсутствуют сле-</p>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации — поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на сайте информацию: — о финансово—хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово—хозяйственной деятельности) за текущий год</p> <p>3. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимо-</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>дующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— чат-бот с получателями услуг;</li> <li>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</li> </ul>	<p>действия с получателями услуг</p>
		<p>Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p>	<p>1. Низкий уровень транспортной доступности организации — отсутствие возможности доехать до организации на общественном транспорте: вблизи организации нет остановок общественного транспорта. Отсутствует организованная парковка вблизи организации: транспорт паркуется на стихийной стоянке вдоль дороги у здания.</p> <p>2. Отсутствие общих помещений для хранения вещей (гардероба): вещи получателей и посетителей хранятся в жилых комнатах в шкафах</p>	<p>1. Организовать взаимодействие с местной администрацией и транспортными службами по согласованию и запуску нового маршрута общественного транспорта, обеспечивающего сокращение времени пути и возможность добраться на транспорте непосредственно до организации. Организовать парковку.</p> <p>2. Организация гардероба для хранения сезонных вещей</p>
		<p>Доступность услуг для инвалидов</p>	<p>1. Не оборудована входная группа: отсутствует пандус или специальный подъемник на входе в организацию; порог входной двери, имеющий значительную высоту и ширину, и тамбур недостаточного размера затрудняют передвижение инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>3. Отсутствует лифт или специальный подъемник для передвижения инвалидов внутри здания</p> <p>4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями</p>	<p>1. Полностью переоборудовать входную группу, при невозможности это сделать в данном здании. Провести его реконструкцию или предоставить организации новое здание, удовлетворяющее параметрам доступности для инвалидов.</p> <p>2. Разметить и оборудовать автостоянку с учетом размера парковочного места для всех инвалидов и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>3. Закупить гусеничный подъемник для перемещения инвалидов на креслах-колясках или предоставить организации новое здание, удо-</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>опорно-двигательного аппарата</p> <p>5. Отсутствуют сменные кресло-коляски</p> <p>6. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>7. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>8. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>9. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>10. Отсутствуют кнопка вызова персонала для сопровождения инвалидов по территории организации</p>	<p>влетворяющее параметрам доступности для инвалидов.</p> <p>4. Установить стандартные опорные поручни на стенах вдоль коридоров и лестниц организации</p> <p>5. Приобрести кресло-коляски</p> <p>6. Отремонтировать санитарно-гигиенические помещения с целью повышения физической доступности помещений для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, и оборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользкие, контрастная лента для дверных проемов).</p> <p>7. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>8. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>9. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
				<p>организации, а также продублировать на шрифте Брайля вывески с названием организации и планом помещений.</p> <p>10. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости.</p> <p>11. Установить кнопку вызова персонала при входе в организацию</p>
16	ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>1. Сложность нахождения информации, размещенной на сайте организации – отсутствуют поисковая строка, для поиска информации необходимо вручную пересматривать все страницы ресурса.</p> <p>2. На <b>информационных стендах</b> в помещении отсутствует информация:  — о дате государственной регистрации организации;  — сведения об учредителях с указанием наименования, места нахождения, контактных телефонов.</p> <p>3. На <b>официальном сайте в сети Интернет</b> 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 за 2024 г.;</p>	<p>1. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации—поисковую строку. Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>2. Разместить на стенде информацию:  — о дате государственной регистрации организации;  — сведения об учредителях с указанием наименования, места нахождения, контактных телефонов</p> <p>3. Разместить на сайте информацию:  — 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 за текущий год;  — о НОК (планы мероприятий и сведения об их выполнении, сроки проведения независимой</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>— о планах по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества в предыдущие периоды</p> <p>4. На <i>сайте организации</i> отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— чат—бот с получателями услуг;</p> <p>— ссылки на социальные сети, мессенджеры</p>	<p>оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года)</p> <p>4. Реализовать на сайте организации техническую возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг</p>
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	<p>1. Низкий уровень комфортности зоны отдыха (ожидания): зона оборудована устаревшей мебелью, вмещает ограниченное количество посадочных мест.</p> <p>2. Неполное соответствие требованиям по обеспечению навигации внутри организации: отсутствие схем помещений организации и специальных указателей, информирующих об основных и запасных выходах из здания. Все жилые и бытовые корпуса/помещения расположены разрозненно в отдельных зданиях, нет общей системы навигации.</p> <p>3. Отсутствие общих помещений для хранения вещей (гардероба): вещи получателей и посетителей хранятся в жилых комнатах в шкафах</p>	<p>1. Обновить (закупить) мебель, переоборудовать помещение.</p> <p>2. Оборудовать организацию схемами помещений и специальными указателями, информирующими об основных и запасных выходах из здания, а также уличными указателями.</p> <p>3. Организация гардероба для хранения сезонных вещей.</p>
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Входные группы отдельных зданий, в которых располагается организация, совершенно не доступны инвалидам, входные площадки очень маленьких размеров, отсутствуют пандус и поручни на лестнице, требуется полная реконструкция входов в здания</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки, вслед-</p>	<p>1. Полностью переоборудовать входную группу, при невозможности это сделать в данном здании. Провести его реконструкцию или предоставить организации новое здание, удовлетворяющее параметрам доступности для инвалидов.</p> <p>2. Разметить и оборудовать автостоянку с</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
			<p>ствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов</p> <p>3. Отсутствует лифт или специальный подъемник для передвижения инвалидов внутри здания</p> <p>4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>5. Отсутствуют сменные кресло-коляски</p> <p>7. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения</p> <p>8. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p> <p>9. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p> <p>10. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>11. Отсутствуют кнопка вызова персонала для сопровождения инвалида по территории организации</p>	<p>учетом размера парковочного места для всех инвалидов и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (вертикальный знак, указатель, видеонаблюдение) на территории организации, или не далее 50 м от нее.</p> <p>3. Закупить гусеничный подъемник для перемещения инвалидов на креслах-колясках или предоставить организации новое здание, удовлетворяющее параметрам доступности для инвалидов.</p> <p>4. Установить стандартные опорные поручни на стенах вдоль коридоров и лестниц организации</p> <p>5. Приобрести кресло-коляски</p> <p>6. Отремонтировать санитарно-гигиенические помещения с целью повышения физической доступности помещений для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, и оборудовать санитарно-гигиенические помещения с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользкие, контрастная лента для дверных проемов).</p> <p>7. Закупить оборудование и на его основе создать визуально-акустическую и навигационную систему организации для информирования инвалидов по слуху и зрению (тактильной</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленная проблема	Рекомендация
				<p>мнемосхемы, световые маяки, звуковые маяки, информационные звуковые тактильные таблички).</p> <p>8. Провести обучение сотрудников организации использованию визуально-акустических и навигационных систем.</p> <p>9. Установить тактильные контрастные таблички на шрифте Брайля по территории всей организации, а также продублировать на шрифте Брайля вывески с названием организации и планом помещений.</p> <p>10. Составить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и заключить его в случае необходимости.</p> <p>11. Установить кнопку вызова персонала при входе в организацию</p>

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

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	52,5
Нет	47,5

Таблица 2

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

Вариант ответа	%
Да	99,6
Нет	0,4

Таблица 3

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

Вариант ответа	%
Да	16,8
Нет	83,2

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	98,8
Нет	1,2

Таблица 5

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

Вариант ответа	%
Да	99,2
Нет	0,8

Таблица 6

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

Вариант ответа	%
Да	99,4
Нет	0,6

Таблица 7

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

Вариант ответа	%
Да	67,1
Нет	32,9

Таблица 8

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

Вариант ответа	%
Да	98,8
Нет	1,2

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	88,9
Нет	0,6
Не контактировал (а)	10,5

Таблица 10

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

Вариант ответа	%
Да	99,4
Нет	0,6

Таблица 11

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

Вариант ответа	%
Да	25,1
Нет	74,9

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	96,3
Нет	3,7

Таблица 14

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

Вариант ответа	%
Да	98,4
Нет	1,6

Таблица 15

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

Вариант ответа	%
Да	99,2
Нет	0,8

Таблица 16

**Ваш пол:**

Вариант ответа	%
Мужской	50,1
Женский	49,9

Таблица 17

Возраст, среднее, лет	68
-----------------------	----

## 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)
ГБСУ СО ССЗН РМ «Заречный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	100	30,0	40,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	99,4	29,4	20,0	50,0	99,9	1
ГБСУ СО ССЗН РМ «Ковылкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	30,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	96,0	30,0	36,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	99,7	30,0	19,7	50,0	99,1	2

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)
ГБУ СОН РМ «Саранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>98,8</b>	28,8	30,0	40,0	<b>98,6</b>	30,0	38,6	30,0	<b>88,5</b>	27,0	32,0	29,5	<b>99,0</b>	39,4	39,6	20,0	<b>97,9</b>	29,3	19,8	48,9	<b>96,6</b>	3
ГБСУ СО ССЗН РМ «Старотештелимский психоневрологический интернат»	<b>98,2</b>	29,0	30,0	39,2	<b>100</b>	30,0	40,0	30,0	<b>85,0</b>	27,0	28,0	30,0	<b>100</b>	40,0	40,0	20,0	<b>99,2</b>	30,0	19,2	50,0	<b>96,5</b>	4

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 СО РМ «Республиканский социальный приют для детей и подростков „Надежда“»	<b>98,8</b>	29,2	30,0	39,6	<b>99,7</b>	30,0	39,8	29,9	<b>83,8</b>	18,0	36,0	29,8	<b>99,6</b>	39,8	39,8	20,0	<b>98,8</b>	29,3	19,7	49,8	<b>96,1</b>	5
ГБСУ СО ССЗН РМ «Пуркаевский психоневрологический интернат»	<b>99,6</b>	30,0	30,0	39,6	<b>99,7</b>	30,0	39,8	29,9	<b>81,8</b>	24,0	28,0	29,8	<b>99,6</b>	39,8	39,8	20,0	<b>98,8</b>	29,3	19,7	49,8	<b>95,9</b>	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)
ГБУ СОН РМ «Потьминский психоневрологический интернат с детским отделением»	<b>99,6</b>	30,0	30,0	39,6	<b>99,7</b>	30,0	39,8	29,9	<b>78,8</b>	21,0	28,0	29,8	<b>99,6</b>	39,8	39,8	20,0	<b>98,8</b>	29,3	19,7	49,8	<b>95,3</b>	7
ГБУ СОН РМ «Ардатовский дом социального обслуживания»	<b>100</b>	30,0	30,0	40,0	<b>100</b>	30,0	40,0	30,0	<b>75,0</b>	21,0	24,0	30,0	<b>100</b>	40,0	40,0	20,0	<b>100</b>	30,0	20,0	50,0	<b>95,0</b>	8
ГБСУ СО ССЗН РМ «Темниковский детский дом-интернат»	<b>98,8</b>	29,2	30,0	39,6	<b>99,7</b>	30,0	39,8	29,9	<b>78,8</b>	24,0	24,0	29,8	<b>99,6</b>	39,8	39,8	20,0	<b>98,8</b>	29,3	19,7	49,8	<b>94,9</b>	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)			
ГБСУ СО ССЗН РМ «Дом-интернат „Березники“»	<b>97,6</b>	28,0	30,0	39,6	<b>99,7</b>	30,0	39,8	29,9	<b>78,8</b>	21,0	28,0	29,8	<b>99,8</b>	39,8	40,0	20,0	<b>98,8</b>	29,3	19,7	49,8	<b>94,9</b>	10	
ГБСУ СО ССЗН РМ «Ширингушский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>99,4</b>	29,4	30,0	40,0	<b>100</b>	30,0	40,0	3,00	<b>72,0</b>	18,0	24,0	30,0	<b>99,6</b>	39,6	40,0	20,0	<b>99,2</b>	29,4	19,8	50,0	<b>94,0</b>	11	
ГБСУ СО ССЗН РМ «Большеберезниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>94,9</b>	27,4	30,0	37,5	<b>98,9</b>	30,0	39,6	29,3	<b>73,7</b>	21,0	24,0	28,7	<b>98,9</b>	39,6	39,3	20,0	<b>95,4</b>	26,9	19,3	49,2	<b>92,4</b>	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)
ГБСУ СО ССЗН РМ «Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	<b>98,2</b>	28,2	30,0	40,0	<b>100</b>	30,0	40,0	30,0	<b>64,0</b>	6,0	28,0	30,0	<b>100</b>	40,0	40,0	20,0	<b>99,2</b>	29,2	20,0	50,0	<b>92,3</b>	13
ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Солнышко“»	<b>99,2</b>	29,6	30,0	39,6	<b>99,7</b>	30,0	39,8	29,9	<b>52,8</b>	3,0	20,0	29,8	<b>99,6</b>	39,8	39,8	20,0	<b>98,8</b>	29,3	19,7	49,8	<b>90,0</b>	14

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 СО РМ «Ельниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	<b>98,8</b>	29,2	30,0	39,6	<b>99,7</b>	30,0	39,8	29,9	<b>49,8</b>	0	20,0	29,8	<b>99,6</b>	39,8	39,8	20,0	<b>98,8</b>	29,3	19,7	49,8	<b>89,3</b>	15
ГКУ СО РМ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних „Ясная Поляна“»	<b>95,6</b>	26,0	30,0	39,6	<b>99,7</b>	30,0	39,8	29,9	<b>49,8</b>	0	20,0	29,8	<b>99,6</b>	39,8	39,8	20,0	<b>98,8</b>	29,3	19,7	49,8	<b>88,7</b>	16

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».