

Правительство Республики Мордовия

Министерство промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия

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

Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия

Аналитический доклад



2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	13
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	13
1.2. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.....	28
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	30
2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	35
2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг	37
2.2. Время ожидания предоставления услуги.....	41
2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания.....	41
3. Доступность услуг для инвалидов	43
3.1. Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	44
3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	54
3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	61
4. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	63
4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания.....	63
4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания	64
4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	64
5. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	67
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.....	68
5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	68
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг	69
Выводы и рекомендации	70
Приложение 1. Одномерное распределение ответов респондентов на вопросы анкеты «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия»	106
Приложение 2. Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия	109

Авторский коллектив:

О. С. Калачина (руководитель)
(введение, раздел 1, заключение),
канд. ист. наук А. И. Ефимова (раздел 4),
канд. социол. наук В. В. Козин (раздел 5),
Т. И. Кирдяшкина (раздел 2),
А. Р. Мухаметзянова (раздел 3)

Под общей редакцией

д-ра социол. наук И. М. Фадеевой,
канд. экон. наук В. П. Миничкиной

Обработка данных социологического исследования:

О. Н. Курмышкина

Расчет интегральных оценок по результатам исследования:

О. С. Калачина

Полевой этап исследования:

научные сотрудники ГКУ РМ «НЦСЭМ»

Параметры исследования:

- В рамках исследования проведен анализ информации, размещенной на информационных стендах в помещениях и на официальных сайтах организаций социального обслуживания.
- Социологический опрос получателей социальных услуг осуществлен в режиме анкетирования. Опрошено 2 939 чел. в 19 организациях социального обслуживания Республики Мордовия.
- Опрос и социологическое наблюдение проведены с 29 октября по 7 ноября 2019 г., анализ сайтов — 15 ноября 2019 г.

Редактор *Е. Н. Маскаева*
Макет *О. С. Калачиной*

Подписано в печать 26.12.2019. Усл. печ. л. 4,75. Тираж 7 экз. Заказ 91.

Отпечатано в лаборатории малой типографии
ГКУ РМ «Научный центр социально-экономического мониторинга»

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия проведена в соответствии с техническим заданием на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия государственного контракта от 24 сентября 2019 г. № 17-30/МЗ.

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»;

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

Постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями 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»;

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 организация-

ми в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется в **целях:**

1) повышения качества и доступности оказания услуг организациями социального обслуживания;

2) повышения информированности получателей социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания.

Задачей является разработка предложений и рекомендаций по улучшению качества условий предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия.

Проведение сбора информации о качестве условий оказания услуг осуществлялось посредством:

а) анализа информационных стендов в помещении организации социального обслуживания и официального сайта в сети Интернет;

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

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

— обеспечения комфортных условий предоставления услуг;

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

в) изучения мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями в целях установления удовлетворенности получателей услуг условиями их оказания.

Для опроса получателей социальных услуг организациями социального обслуживания были разработаны анкета «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия» в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, и бланк социологического наблюдения «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия», содержание которых было согласовано с Министерством социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия. В соответствии с ме-

тодической по каждому показателю организация социального обслуживания могла набрать максимальное количество баллов — 100.

Объект исследования — получатели социальных услуг организаций социального обслуживания.

Предметом исследования выступили условия оказания услуг, предоставляемые организациями социального обслуживания получателям социальных услуг.

В 2019 г. перечень организаций, подлежащих независимой оценке, включает 19 организаций социального обслуживания (табл. 1).

Таблица 1

Перечень организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, в отношении которых проводится оценка качества условий оказания услуг в 2019 г.

№ п/п	Организация	Общая численность получателей социальных услуг на 1 сентября 2019 г., чел.	Количество респондентов, чел.
1	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Веста» (АНО СОГ «Веста»)	441	176
2	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Надежда» (АНО СОГ «Надежда»)	215	86
3	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Доверие» (АНО СОГ «Доверие»)	314	125
4	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Границы добра» (АНО СОГ «Границы добра»)	238	95
5	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Благо» (АНО СОГ «Благо»)	257	103
6	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Забота» (АНО СОГ «Забота»)	501	200
7	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Дари добро» (АНО СОГ «Дари добро»)	375	150
8	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Исток» (АНО СОГ «Исток»)	328	131

№ п/п	Организация	Общая численность получателей социальных услуг на 1 сентября 2019 г., чел.	Количество респондентов, чел.
9	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Долголетие» (АНО СОГ «Долголетие»)	461	184
10	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Мы рядом» (АНО СОГ «Мы рядом»)	277	111
11	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Содействие» (АНО СОГ «Содействие»)	473	189
12	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Добро рядом» (АНО СОГ «Добро рядом»)	200	80
13	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Доброе дело» (АНО СОГ «Доброе дело»)	279	112
14	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Вера» (АНО СОГ «Вера»)	438	175
15	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Уют» (АНО СОГ «Уют»)	307	123
16	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Милосердие» (АНО СОГ «Милосердие»)	370	148
17	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Очаг» (АНО СОГ «Очаг»)	522	209
18	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания граждан «Луч надежды» (АНО СОГ «Луч надежды»)	177	71
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	1 164	466
Итого		7 337	2 935

В соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказаний услуг организациями социального обслуживания, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н,

включающей требования к формированию выборочной совокупности респондентов, объем выборки составил 2 935 респондентов.

Основными критериями и показателями оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания являются.

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

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:

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

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.

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

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 (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг; графиком прихода социального работника на дом и пр.).

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

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

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.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания.

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.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

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.

Результаты одномерного распределения ответов респондентов на вопросы анкеты «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия» приводятся в прил. 1.

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

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

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

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

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

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

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

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

— соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении ор-

ганизации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

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

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

В табл. 2 и 3 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.

Таблица 2

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

№ п/п	Информация																			
		АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
7	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта), средствах обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей услуг, доступе к информационным стендам в сфере социального обслуживания в сети Интернет	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0
9	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
10	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация																			
		АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
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	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
14	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
16	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
17	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1

№ п/п	Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	
18	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19	Информация о проведении НОК (в т. ч. сроки проведения НОК, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	
Итого		14	14	14	15	14	14	15	14	13	13	14	13	14	12	15	14	12	15	13	

Примечания.

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

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

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

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

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	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
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	0	1	1
2	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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	0	1	1
5	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	
7	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта), средствах обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей услуг, доступе к информационным стендам в сфере социального обслуживания в сети Интернет	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	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	0	1	1	1

№ п/п	Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
10	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1

№ п/п	Информация																			
		АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
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	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	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	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	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)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
16	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1
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	0	1	1

№ п/п	Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	
18	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19	Информация о проведении НОК (в т. ч. сроки проведения НОК, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Итого		17	16	15	17	16	17	12	14	17	17	16	10	13	12	15	12	7	16	17	

Примечания.

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

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

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

Анализ объема стендовой информации о деятельности организации социального обслуживания позволил выявить 4 учреждения, в которых количество единиц информации полностью соответствует установленным законодательством требованиям: АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Луч надежды». Эти организации социального обслуживания по данному параметру получили по 100 баллов (табл. 4).

Таблица 4

**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* (max 30)	Параметры	
			1.1.1** (max 100)	1.1.2*** (max 100)
1	АНО СОГ «Веста»	29,0	93,3	100
2	АНО СОГ «Надежда»	28,1	93,3	94,1
3	АНО СОГ «Доверие»	27,2	93,3	88,2
4	АНО СОГ «Границы добра»	30,0	100	100
5	АНО СОГ «Благо»	28,1	93,3	94,1
6	АНО СОГ «Забота»	29,0	93,3	100
7	АНО СОГ «Дари добро»	25,6	100	70,6
8	АНО СОГ «Исток»	26,4	93,3	82,4
9	АНО СОГ «Долголетие»	28,0	86,7	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	28,0	86,7	100
11	АНО СОГ «Содействие»	28,1	93,3	94,1
12	АНО СОГ «Добро рядом»	21,8	86,7	58,8
13	АНО СОГ «Доброе дело»	25,5	93,3	76,5
14	АНО СОГ «Вера»	22,6	80,0	70,6
15	АНО СОГ «Уют»	28,2	100	88,2
16	АНО СОГ «Милосердие»	24,6	93,3	70,6
17	АНО СОГ «Очаг»	18,2	80,0	41,2
18	АНО СОГ «Луч надежды»	29,1	100	94,1
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	28,0	86,7	100
Среднее значение		26,6	91,2	85,4

*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».

Группа учреждений, набравших максимальные оценки — от 90 до 100 баллов, включает 9 организаций социального обслуживания: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Милосердие».

Наименьшее количество баллов (в диапазоне от 80 до 90 баллов) получили 6 учреждений: АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Очаг» и ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск».

Средняя оценка по исследуемым организациям социального обслуживания составила 91,2 балла, она свидетельствует о том, что получателю социальных услуг предоставлен неполный объем информации на стенде, установленный законодательством Российской Федерации.

Анализ объема информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, позволил выявить группу лидеров, состоящую из 6 организаций, с максимальной оценкой 100 баллов: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск».

В 4 организациях социального обслуживания оценка составила выше 90 баллов: АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Луч надежды».

В группу аутсайдеров вошли 2 учреждения социального обслуживания, получившие минимальные оценки: АНО СОГ «Добро рядом» (58,8 балла) и АНО СОГ «Очаг» (41,2 балла).

Средняя оценка по организациям социального обслуживания невысока и составила 85,4 балла, она свидетельствует о том, что в большинстве учреждений объем информации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, представлен неполностью, что не соответствует установленным требованиям.

По итогам экспертной оценки соответствия информации организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, все исследуемые организации социального обслуживания распределились следующим образом: абсолютным лидером, набравшим максимально возможное количество баллов (30 баллов), является АНО СОГ «Гра-

ницы добра»; в 11 организациях социального обслуживания данный показатель превысил среднее значение: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Луч надежды», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»; минимальная оценка зафиксирована в АНО СОГ «Очаг» — 18,2 балла (табл. 5).

Таблица 5

Рейтинг организаций социального обслуживания 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 * (max 30)	Параметры	
			1.1.1 ** (max 100)	1.1.2 *** (max 100)
1	АНО СОГ «Границы добра»	30,0	100	100
2	АНО СОГ «Луч надежды»	29,1	100	94,1
3	АНО СОГ «Веста»	29,0	93,3	100
4	АНО СОГ «Забота»	29,0	93,3	100
5	АНО СОГ «Уют»	28,2	100	88,2
6	АНО СОГ «Надежда»	28,1	93,3	94,1
7	АНО СОГ «Благо»	28,1	93,3	94,1
8	АНО СОГ «Содействие»	28,1	93,3	94,1
9	АНО СОГ «Долголетие»	28,0	86,7	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	28,0	86,7	100
11	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	28,0	86,7	100
12	АНО СОГ «Доверие»	27,2	93,3	88,2
13	АНО СОГ «Исток»	26,4	93,3	82,4
14	АНО СОГ «Дари добро»	25,6	100	70,6
15	АНО СОГ «Доброе дело»	25,5	93,3	76,5
16	АНО СОГ «Милосердие»	24,6	93,3	70,6
17	АНО СОГ «Вера»	22,6	80,0	70,6
18	АНО СОГ «Добро рядом»	21,8	86,7	58,8
19	АНО СОГ «Очаг»	18,2	80,0	41,2
Среднее значение		26,6	91,2	85,4

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

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

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

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

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

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

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

Анализ официальных сайтов исследуемых организаций выявил в учреждениях более трех функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг (абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам); техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Таким образом, наличие и функционирование на официальном сайте организаций большинства способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг позволили максимально высоко оценить все исследуемые организации социального обслуживания Республики Мордовия (табл. 6).

В то же время следует обратить особое внимание на отсутствие в оцениваемых организациях социального обслуживания раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Таблица 6

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

№ п/п	Организация	Способы взаимодействия					Оценоч- ный балл (max 100)*
		Абонентский номер телефона	Адрес электронной почты	Электронные сервисы (для по- дачи электронного обращения)	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Технические возможности выражения мнения о качестве условий оказания услуг	
1	АНО СОГ «Веста»	30	30	30	0	30	100
2	АНО СОГ «Надежда»	30	30	30	0	30	100
3	АНО СОГ «Доверие»	30	30	30	0	30	100
4	АНО СОГ «Границы добра»	30	30	30	0	30	100
5	АНО СОГ «Благо»	30	30	30	0	30	100
6	АНО СОГ «Забота»	30	30	30	0	30	100
7	АНО СОГ «Дари добро»	30	30	30	0	30	100
8	АНО СОГ «Исток»	30	30	30	0	30	100
9	АНО СОГ «Долголетие»	30	30	30	0	30	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	30	30	30	0	30	100
11	АНО СОГ «Содействие»	30	30	30	0	30	100
12	АНО СОГ «Добро рядом»	30	30	30	0	30	100
13	АНО СОГ «Доброе дело»	30	30	30	0	30	100
14	АНО СОГ «Вера»	30	30	30	0	30	100
15	АНО СОГ «Уют»	30	30	30	0	30	100
16	АНО СОГ «Милосердие»	30	30	30	0	30	100
17	АНО СОГ «Очаг»	30	30	30	0	30	100
18	АНО СОГ «Луч надежды»	30	30	30	0	30	100
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслужи- вания по городскому округу Саранск»	30	30	30	0	30	100

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

Таким образом, анализ способов обратной связи с получателями услуг позволяет сформулировать в качестве рекомендации разработку и размещение на официальном сайте исследуемых организаций раздела «Часто задаваемые вопросы», наличие которого позволило бы получателям социальных услуг найти заблаговременные ответы на возможные вопросы.

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

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

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

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

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

Результаты опроса получателей услуг показали высокий уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети Интернет. Средний уровень удовлетворенности по исследуемым учреждениям составил 97,3 и 96,8 балла по каждому параметру соответственно (табл. 7). Максимальное значение показателя удовлетворенности информацией, размещенной на стендах, зафиксировано в 8 из 19 организаций социального обслуживания и составило 100 баллов. Удовлетворенность информацией на стендах выше среднего по организациям выявлена в 5 учреждениях. Показатель ниже среднего значения определен в АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера» и АНО СОГ «Уют».

Таблица 7

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

№ п/п	Организация	Показатель 1.3* (max 40)	Параметры	
			1.3.1** (max 100)	1.3.2*** (max 100)
1	АНО СОГ «Веста»	40,0	100	100
2	АНО СОГ «Надежда»	40,0	97,7	100
3	АНО СОГ «Доверие»	39,2	96,2	100
4	АНО СОГ «Границы добра»	40,0	100	100
5	АНО СОГ «Благо»	39,5	100	97,6
6	АНО СОГ «Забота»	39,7	98,6	100
7	АНО СОГ «Дари добро»	39,9	99,3	100
8	АНО СОГ «Исток»	37,5	96,7	90,9
9	АНО СОГ «Долголетие»	40,0	100	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	39,2	96,0	100
11	АНО СОГ «Содействие»	40,0	100	100
12	АНО СОГ «Добро рядом»	36,0	100	80,0
13	АНО СОГ «Доброе дело»	37,0	94,1	90,9
14	АНО СОГ «Вера»	36,7	83,3	100
15	АНО СОГ «Уют»	38,1	90,5	100
16	АНО СОГ «Милосердие»	38,0	100	90,0
17	АНО СОГ «Очаг»	39,1	99,2	96,3
18	АНО СОГ «Луч надежды»	40,0	100	100
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	38,2	96,8	94,3
Среднее значение		38,8	97,3	96,8

*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».

Максимальное значение удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет (100 баллов), наблюдается в большинстве организаций социального обслуживания (в 12 из 19). Значение показателя удовлетворенности выше среднего зафиксировано в АНО СОГ «Благо» — 97,6 балла. Значения показателя ниже среднего выявлены в 6 учреждениях: АНО СОГ «Очаг», ГБУ РМ

«Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Добро рядом».

В табл. 8 представлен рейтинг организаций социального обслуживания, составленный по итогам опроса мнения получателей социальных услуг об открытости, полноте и доступности информации о деятельности организации, представленной на общедоступных информационных ресурсах.

Таблица 8

Рейтинг организаций социального обслуживания 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* (max 40)	Параметры	
			1.3.1** (max 100)	1.3.2*** (max 100)
1	АНО СОГ «Веста»	40,0	100	100
2	АНО СОГ «Границы добра»	40,0	100	100
3	АНО СОГ «Долголетие»	40,0	100	100
4	АНО СОГ «Содействие»	40,0	100	100
5	АНО СОГ «Луч надежды»	40,0	100	100
6	АНО СОГ «Дари добро»	39,9	99,3	100
7	АНО СОГ «Забота»	39,7	98,6	100
8	АНО СОГ «Надежда»	39,5	97,7	100
9	АНО СОГ «Благо»	39,5	100	97,6
10	АНО СОГ «Доверие»	39,2	96,2	100
11	АНО СОГ «Мы рядом»	39,2	96,0	100
12	АНО СОГ «Очаг»	39,1	99,2	96,3
13	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	38,2	96,8	94,3
14	АНО СОГ «Уют»	38,1	90,5	100
15	АНО СОГ «Милосердие»	38,0	100	90,0
16	АНО СОГ «Исток»	37,5	96,7	90,9
17	АНО СОГ «Доброе дело»	37,0	94,1	90,9
18	АНО СОГ «Вера»	36,7	83,3	100
19	АНО СОГ «Добро рядом»	36,0	100	80,0
Среднее значение		38,8	97,3	96,8

*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, в ходе оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» получены достаточно высокие результаты — среднее значение интегрального показателя по организациям социального обслуживания составило 95,4 балла из 100 максимально возможных (табл. 9). Диапазон оценочных баллов по всем учреждениям — от 87 до 100 баллов.

Таблица 9

**Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию
«Открытость и доступность информации об организации
социального обслуживания»**

№ п/п	Организация	Показатели			Оценочный балл (max 100)
		1.1* (max 30)	1.2** (max 30)	1.3*** (max 40)	
1	АНО СОГ «Границы добра»	30,0	30,0	40,0	100
2	АНО СОГ «Луч надежды»	29,1	30,0	40,0	99,1
3	АНО СОГ «Веста»	29,0	30,0	40,0	99,0
4	АНО СОГ «Забота»	29,0	30,0	39,7	98,7
5	АНО СОГ «Содействие»	28,1	30,0	40,0	98,1
6	АНО СОГ «Долголетие»	28,0	30,0	40,0	98,0
7	АНО СОГ «Надежда»	28,1	30,0	39,5	97,7
8	АНО СОГ «Благо»	28,1	30,0	39,5	97,6
9	АНО СОГ «Мы рядом»	28,0	30,0	39,2	97,2
10	АНО СОГ «Доверие»	27,2	30,0	39,2	96,5
11	АНО СОГ «Уют»	28,2	30,0	38,1	96,3
12	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	28,0	30,0	38,2	96,2
13	АНО СОГ «Дари добро»	25,6	30,0	39,9	95,5
14	АНО СОГ «Исток»	26,4	30,0	37,5	93,9
15	АНО СОГ «Милосердие»	24,6	30,0	38,0	92,6
16	АНО СОГ «Доброе дело»	25,5	30,0	37,0	92,5
17	АНО СОГ «Вера»	22,6	30,0	36,7	89,3
18	АНО СОГ «Добро рядом»	21,8	30,0	36,0	87,8
19	АНО СОГ «Очаг»	18,2	30,0	39,1	87,3
Среднее значение		26,6	30,0	38,8	95,4

*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 «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».

Высокий уровень открытости и доступности информации (выше среднего значения) демонстрируют 12 из 19 организаций социального обслуживания. Максимальное значение интегрального показателя зафиксировано в АНО СОГ «Границы добра» — 100 баллов. Оценки ниже среднего значения имеют 7 организаций, из них 3 учреждения получили менее 90 баллов: АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Добро рядом» и АНО СОГ «Очаг».

Выявленные проблемы и рекомендации по результатам оценки показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, представлены в табл. 22.

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

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

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

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

наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организации социального обслуживания;

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

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

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

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

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

Результаты оценки свидетельствуют о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг в исследуемых организациях. Суммарная оценка критерия по выделенным показателям в организациях социального

обслуживания составила 99,7 балла из 100. Диапазон оценочных баллов по всем учреждениям — от 97,7 до 100 баллов (табл. 10).

Таблица 10

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

№ п/п	Организация	Показатель			Оценочный балл (max 100)
		2.1* (max 30)	2.2** (max 40)	2.3*** (max 30)	
1	АНО СОГ «Веста»	30,0	40,0	30,0	100
2	АНО СОГ «Надежда»	30,0	40,0	30,0	100
3	АНО СОГ «Доверие»	30,0	40,0	30,0	100
4	АНО СОГ «Границы добра»	30,0	40,0	30,0	100
5	АНО СОГ «Благо»	30,0	40,0	30,0	100
6	АНО СОГ «Забота»	30,0	40,0	30,0	100
7	АНО СО «Дари добро»	30,0	39,7	29,6	99,3
8	АНО СОГ «Исток»	30,0	40,0	29,8	99,8
9	АНО СОГ «Долголетие»	30,0	40,0	30,0	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	30,0	40,0	30,0	100
11	АНО СОГ «Содействие»	30,0	40,0	29,7	99,7
12	АНО СОГ «Добро рядом»	30,0	39,0	29,6	98,6
13	АНО СОГ «Доброе дело»	30,0	40,0	29,5	99,5
14	АНО СОГ «Вера»	30,0	40,0	29,8	99,8
15	АНО СОГ «Уют»	30,0	39,7	30,0	99,7
16	АНО СОГ «Милосердие»	30,0	40,0	30,0	100
17	АНО СОГ «Очаг»	30,0	39,8	29,7	99,5
18	АНО СОГ «Луч надежды»	30,0	40,0	30,0	100
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	30,0	39,3	28,4	97,7
Среднее значение		30,0	39,9	29,8	99,7

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

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

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

Десять оцениваемых организаций социального обслуживания получили максимальную оценку — 100 баллов: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Луч надежды».

Незначительное отставание от группы лидеров демонстрируют 7 организаций, набравших свыше 99 баллов: АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Дари добро».

Наиболее низкие оценки выставлены двум организациям — АНО СОГ «Добро рядом» (98,6 балла) и ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (97,7 балла).

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

Наличие комфортных условий для предоставления услуг в организациях социального обслуживания оценивалось методом наблюдения с фотофиксацией исследуемых параметров. Оценка данного показателя проводилась по 7 параметрам. Максимальный оценочный балл выставлялся при условии выполнения 5 и более параметров. Все исследуемые организации получили максимальные оценки (по 100 баллов), несмотря на то, что в некоторых из них не выполнен один или два параметра. Оценка в соответствии со значимостью показателя для каждого учреждения составила 30 баллов (табл. 11).

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

№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет, на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	
1	АНО СОГ «Веста»	20	20	20	20	20	0	20	100
2	АНО СОГ «Надежда»	20	20	20	20	20	20	20	100
3	АНО СОГ «Доверие»	20	20	20	20	20	0	20	100
4	АНО СОГ «Границы добра»	20	20	20	20	20	20	20	100
5	АНО СОГ «Благо»	20	20	20	20	20	20	20	100
6	АНО СОГ «Забота»	20	20	20	20	20	20	20	100
7	АНО СОГ «Дари добро»	0	20	20	20	20	0	20	100
8	АНО СОГ «Исток»	20	20	20	20	20	20	20	100
9	АНО СОГ «Долголетие»	20	20	20	20	20	20	20	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	20	20	20	20	20	20	20	100
11	АНО СОГ «Содействие»	20	20	20	20	20	0	20	100
12	АНО СОГ «Добро рядом»	20	20	20	20	20	20	20	100
13	АНО СОГ «Доброе дело»	20	20	20	20	20	20	20	100
14	АНО СОГ «Вера»	20	20	20	20	20	20	20	100
15	АНО СОГ «Уют»	20	20	20	20	20	20	20	100
16	АНО СОГ «Милосердие»	20	20	20	20	20	0	20	100

№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет, на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	
17	АНО СОГ «Очаг»	20	20	0	20	20	20	20	100
18	АНО СОГ «Луч надежды»	20	20	20	20	20	20	20	100
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	20	20	0	20	20	20	20	100

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

Параметр «Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью» соблюден в большинстве организаций социального обслуживания, кроме АНО СОГ «Дари добро», получившей 0 баллов. Зона отдыха (ожидания) в данном учреждении состоит из двух стульев при входе и небольшого стола. Подобная ситуация складывается из-за недостатка пространства для организации полноценной зоны ожидания.

Наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания включает таблички с номерами кабинетов и их обозначением; навигационные указатели, стенды со схематическим изображением плана помещения; знаки предупреждения, запрета; таблички туалета. По данному параметру все учреждения получили по 20 баллов. Набор средств навигации в организациях социального обслуживания различается в зависимости от их расположения и занимаемого помещения.

Большинство организаций данного типа занимают небольшие помещения (1—2 кабинета) в районных учреждениях социальной защиты, поэтому нет

необходимости в подробной навигации. Как правило, при входе размещена информационная табличка с номером кабинета и указателем, где ведут прием специалисты АНО СОГ.

Доступность питьевой воды предполагает наличие кулера или графина с питьевой водой и одноразовыми стаканами, расположенными в доступном для посетителей месте. По результатам наблюдения не обеспечен доступ к питьевой воде в двух учреждениях: АНО СОГ «Очаг» и ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск», соответственно по данному параметру их оценки составили 0 баллов. В большинстве учреждений в зоне отдыха (ожидания) размещены графины с питьевой водой. Кулерами оснащены АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Доверие».

Параметр «Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений» соблюден практически во всех организациях социального обслуживания, они получили по 20 баллов. Лишь АНО СОГ «Доброе дело» не имеет современного санитарно-гигиенического помещения, туалет расположен на улице, в связи с этим оценка по данному параметру составила 0 баллов.

В ходе наблюдения санитарного состояния помещений организаций не было выявлено каких-либо серьезных нарушений. Все учреждения по данному параметру получили по 20 баллов.

Параметр «Транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки)» было достаточно сложно оценивать, поскольку чаще всего в районных центрах, где находятся организации социального обслуживания, отсутствует регулярное транспортное сообщение. Однако это компенсируется тем, что личное присутствие заявителя в учреждении необязательно. Для оценки нуждаемости и заключения договора об обслуживании выезжает комиссия из числа сотрудников организации на дом к потенциальному получателю услуги. Парковка (стихийная или организованная) рядом с учреждением в большинстве случаев имеется. Ее отсутствие зафиксировано только в АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Доброе дело». По данному параметру больше всех учреждений получили 0 баллов (5 из 19): АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Милосердие».

Запись на получение услуги по телефону, через электронную почту и при личном посещении возможна во всех оцениваемых организациях. По данному параметру все учреждения получили по 20 баллов.

2.2. Время ожидания предоставления услуги

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» оценивался по параметру «Своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом и пр.)» методом анкетного опроса получателей услуг. Подавляющее большинство опрошенных (99,6 %) высоко оценили своевременность предоставления услуги. Итоговая оценка в соответствии со значимостью показателя составила 39,9 балла из 40 максимально возможных.

Самый высокий уровень удовлетворенности данным показателем зафиксирован в 14 исследуемых учреждениях: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Луч надежды», что в соответствии со значимостью показателя составляет 40 баллов.

В 5 учреждениях зафиксированы отдельные случаи предоставления услуги с опозданием, что несколько снизило уровень удовлетворенности: АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Уют», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск», АНО СОГ «Добро рядом».

Таким образом, по мнению большинства опрошенных, во всех исследуемых организациях социального обслуживания услуги предоставляются своевременно. Максимальные оценки (40 баллов) получили 14 из 19 учреждений, минимальную оценку (39 баллов) — АНО СОГ «Добро рядом».

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания

По данным анкетного опроса, 98,8 % получателей услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг, значение показателя составило 98,8 балла. Итоговая оценка в соответствии со значимостью показателя составила 29,8 балла из 30 максимально возможных.

Наиболее высокий уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг зафиксирован в 11 исследуемых организациях: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Луч надежды», что в соответствии со значимостью показателя составляет 30 баллов.

Уровень удовлетворенности, приближенный к максимальному (равный и выше среднего значения), зафиксирован в 5 учреждениях: АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом».

Ниже среднего значения уровень удовлетворенности отмечен в АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Доброе дело», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск».

Таким образом, большинство получателей услуг удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. В 18 из 19 исследуемых организаций социального обслуживания уровень удовлетворенности составил более 98,0 %, 11 из них получили максимальный оценочный балл — 30. Наиболее низкая оценка выставлена в ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» — 28,4 балла.

По итогам исследования были выявлены проблемы и сформулированы рекомендации (см. табл. 22).

3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» включает 3 показателя:

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

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

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

По результатам проведенного исследования интегральная оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организациях социального обслуживания составила 66,3 балла из 100 максимально возможных.

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

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

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

оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

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

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

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

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

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

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Максимальная оценка по каждому показателю может составить 100 баллов.

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

Средний балл по показателю «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составил 11,1 балла из 30 максимально возможных.

Параметр «Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)» предполагает наличие лишь альтернативного средства, позволяющего преодолевать перепад высот (пандуса, специального подъемника). Однако не всегда наличие только этого оборудования решает проблему доступности входной группы. Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата или органов зрения может быть недоступен любой элемент входной группы. Поэтому мы предлагаем более подробные условия с учетом требований свода правил. Оценка элементов входной группы исследованных организаций социального обслуживания представлена в табл. 12.

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

№ п/п	Организация	Условия*				Оценочный балл** (max 20)
		Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для инвалидов	Входная площадка и лестница соответствует требованиям для МГН	Входная дверь соответствует требованиям для МГН	Тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН	
1	АНО СОГ «Веста»	+	+	+	+	20
2	АНО СОГ «Надежда»	-	-	+	+	0
3	АНО СОГ «Доверие»	-	-	+	+	0
4	АНО СОГ «Границы добра»	-	-	+	+	0
5	АНО СОГ «Благо»	+	+	+	+	20
6	АНО СОГ «Забота»	+	+	-	-	0
7	АНО СОГ «Дари добро»	-	-	-	+	0
8	АНО СОГ «Исток»	+	+	+	+	20
9	АНО СОГ «Долголетие»	+	+	+	+	20
10	АНО СОГ «Мы рядом»	-	-	+	-	0
11	АНО СОГ «Содействие»	+	+	+	+	20
12	АНО СОГ «Добро рядом»	+	+	+	+	20
13	АНО СОГ «Доброе дело»	-	+	-	-	0
14	АНО СОГ «Вера»	-	-	-	-	0
15	АНО СОГ «Уют»	+	+	+	+	20
16	АНО СОГ «Милосердие»	-	-	-	-	0
17	АНО СОГ «Очаг»	-	-	-	+	0
18	АНО СОГ «Луч надежды»	-	+	+	-	0
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	+	+	+	+	20

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

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

Больше половины организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке в 2019 г. (11 из 19), не получили положительной оценки за состояние входных групп по этому показателю. Практически во всех из них для полной доступности входных групп для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе передвигающихся на креслах-колясках, требуется значительная реконструкция входных площадок, входных дверей и тамбуров, строительство или реконструкция пандусов с правильным уклоном, установка поручней на лестнице (АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды»).

В исследуемых организациях социального обслуживания недостаточно используются специальная желтая тактильная разметка и знаки для слабовидящих и полностью незрячих людей, которые должны размещаться на элементах входной группы (они обнаружены только в АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Уют», фрагментарно в ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»). Вместе с тем доступность архитектурной среды необходима не только инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата, но и инвалидам с сенсорными нарушениями (зрения, слуха, голоса).

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, в том числе в часы пик, когда парковки перегружены.

По итогам оценки наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальных мест на общей стоянке) около организаций социального обслуживания лишь в 3 организациях (АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Луч надежды») имеется возможность оценить специальные парковочные места для инвалидов, в связи с тем, что у них есть соответствующая разметка автостоянки.

Полностью всем перечисленным требованиям не соответствуют автостоянки ни одной из трех перечисленных выше организаций социального обслуживания вследствие того, что не соблюдается размер специализированных расширенных парковочных мест для транспортных средств инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.

В остальных 16 организациях отсутствует знак парковки, парковка стихийная, иногда на неровной поверхности, зеленой зоне, хотя и располагается довольно близко от входа в организацию социального обслуживания. Отрицательная оценка этого показателя не означает, что нельзя припарковать машину непосредственно возле входа в организацию, если есть свободные места на парковке, в том числе стихийной, но нет точной гарантии, что они будут свободны в нужное время и будут иметь достаточный уровень доступности для самостоятельного перемещения инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Таким образом, общей проблемой всех автостоянок оцениваемых организаций является отсутствие дорожной разметки, а в случае, когда она имеется, — несоблюдение требований свода правил в части требований к размеру парковочного места для автомобиля инвалида, передвигающегося на кресле-коляске. В настоящее время все специализированные места для автотранспорта инвалидов имеют стандартную ширину 2,4 м, в то время как для размещения около автотранспорта инвалидной коляски требуется еще 1,2 м, в итоге ширина парковочного места должна составлять 3,6 м, причем таких мест должно быть 5 % (но не менее одного места) от общего их числа.

Анализ параметра «Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов» необходим для того, чтобы оценить доступность для инвалидов путей движения внутри здания и зоны обслуживания организации. В большинстве организаций социального обслуживания проблема отсутствия лифта или специального подъемника для инвалидов решается расположением зоны обслуживания на первом этаже, но в 3 из 19 организаций (АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Долголетие» и АНО СОГ «Луч надежды») лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не могут посетить зону обслуживания, находящуюся на втором этаже, из-за отсутствия лифта или специального подъемника (табл. 13).

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

№ п/п	Организация	Условия*			Оценочный балл** (max 20)
		Наличие специально-го или адаптированного лифта, или специально-го подъемника для инвалидов	Наличие дополнительных поручней на стенах	Наличие дверных проемов шириной не менее 90 см и порога в дверном проеме высотой не более 2,5 см	
1	АНО СОГ «Веста»	+	-	+	20
2	АНО СОГ «Надежда»	+	-	+	20
3	АНО СОГ «Доверие»	+	-	-	0
4	АНО СОГ «Границы добра»	+	-	+	20
5	АНО СОГ «Благо»	+	+	+	20
6	АНО СОГ «Забота»	+	-	+	0
7	АНО СОГ «Дари добро»	-	-	-	0
8	АНО СОГ «Исток»	+	+	+	20
9	АНО СОГ «Долголетие»	-	-	-	0
10	АНО СОГ «Мы рядом»	+	-	-	0
11	АНО СОГ «Содействие»	+	-	+	20
12	АНО СОГ «Добро рядом»	+	+	+	20
13	АНО СОГ «Доброе дело»	+	-	-	0
14	АНО СОГ «Вера»	+	-	+	20
15	АНО СОГ «Уют»	+	+	+	20
16	АНО СОГ «Милосердие»	+	-	+	20
17	АНО СОГ «Очаг»	+	-	+	20
18	АНО СОГ «Луч надежды»	-	-	-	0
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	+	-	+	20

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

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

В организациях социального обслуживания, предоставляющих услуги на дому, отсутствие возможности для инвалидов беспрепятственно посетить всю зону обслуживания организации и соответственно пользоваться всеми услугами организации решается благодаря наличию услуги надомного обслуживания для них, но это не отменяет полностью необходимость реконструкции зданий этих организаций для повышения доступности услуг для инвалидов в соответствии с действующим законодательством.

В ходе проведения наблюдения сменные кресла-коляски были обнаружены лишь в 6 из 19 организаций социального обслуживания (АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Уют», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»), в остальных организациях они отсутствуют. Их наличие у организации необходимо не только инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, но и инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающимся с тростью, ходунками и пр., которым трудно преодолевать длительные расстояния или долго стоять.

Для инвалидов, постоянно использующих кресла-коляски, обязательная смена кресла-коляски на территории организации необходима, но часто невозможна. В организациях социального обслуживания предусматриваются только кресла-коляски с механическим управлением, а некоторым категориям инвалидов требуются конкретные модели кресел-колясок (например, с подголовником, активная, определенного размера и пр.).

Оценка параметра «Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания» позволила констатировать, что только в 7 из 19 организаций социального обслуживания имеются специальные туалеты для инвалидов (табл. 14). Но даже при наличии специального туалета для инвалидов имеется такой недостаток, как закрепленный к стене поручень, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом и пересесть на него без посторонней помощи (кроме АНО СОГ «Благо» и АНО СОГ «Содействие»). Поэтому несмотря на положительную оценку данного параметра, организациям, имеющим этот недостаток, необходимо его устранить для полной доступности санитарно-гигиенических помещений для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.

Сводная таблица оценочных баллов по показателю «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» представлена в табл. 15.

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

№ п/п	Организация	Условия*					Оценочный балл** (max 20)
		Дверные проемы имеют ширину не менее 90 см	Порог в дверном проеме отсутствует или составляет не более 2,5 см	Устойчивые поручни около раковин и унитаза	Пространство для подъезда инвалидной коляски имеет следующие размеры: ширина — 1,65 м, глубина — 1,80 м	Рядом с унитазом есть пространство для размещения инвалидной коляски шириной не менее 75 см	
1	АНО СОГ «Веста»	+	+	+	+	+	20
2	АНО СОГ «Надежда»	-	-	-	-	-	0
3	АНО СОГ «Доверие»	+	+	-	-	-	0
4	АНО СОГ «Границы добра»	-	-	-	+	+	0
5	АНО СОГ «Благо»	+	+	+	+	+	20
6	АНО СОГ «Забота»	-	-	-	-	-	0
7	АНО СОГ «Дари добро»	-	-	-	-	-	0
8	АНО СОГ «Исток»	+	+	+	+	-	20
9	АНО СОГ «Долголетие»	-	-	-	-	-	0
10	АНО СОГ «Мы рядом»	+	-	-	-	+	0
11	АНО СОГ «Содействие»	+	+	+	+	+	20
12	АНО СОГ «Добро рядом»	+	+	+	+	-	20
13	АНО СОГ «Доброе дело»	-	-	-	-	-	0
14	АНО СОГ «Вера»						0
15	АНО СОГ «Уют»	+	+	+	+	-	20
16	АНО СОГ «Милосердие»	+	-	-	-	-	0
17	АНО СОГ «Очаг»	-	-	-	-	-	0
18	АНО СОГ «Луч надежды»	+	-	-	-	-	0

№ п/п	Организация	Условия*					Оценочный балл** (max 20)
		Дверные проемы имеют ширину не менее 90 см	Порог в дверном проеме отсутствует или составляет не более 2,5 см	Устойчивые поручни около раковин и унитаза	Пространство для подъезда инвалидной коляски имеет следующие размеры: ширина — 1,65 м, глубина — 1,80 м	Рядом с унитазом есть пространство для размещения инвалидной коляски шириной не менее 75 см	
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	+	+	+	+	-	20

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

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

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

№ п/п	Организация	Параметры					Значение показателя (max 100)*	Оценочный балл (max 30)
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для транспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		
1	АНО СОГ «Веста»	20	0	20	0	20	60	18
2	АНО СОГ «Надежда»	0	0	20	0	0	20	6
3	АНО СОГ «Доверие»	0	0	0	0	0	0	0
4	АНО СОГ «Границы добра»	0	0	20	0	0	20	6
5	АНО СОГ «Благо»	20	20	20	0	20	80	24
6	АНО СОГ «Забота»	0	0	0	0	0	0	0
7	АНО СОГ «Дари добро»	0	0	0	0	0	0	0
8	АНО СОГ «Исток»	20	0	20	0	20	60	18
9	АНО СОГ «Долголетие»	20	0	0	0	0	20	6
10	АНО СОГ «Мы рядом»	0	0	0	0	0	0	0
11	АНО СОГ «Содействие»	20	0	20	20	20	80	24
12	АНО СОГ «Добро рядом»	20	0	20	20	20	80	24
13	АНО СОГ «Доброе дело»	0	0	0	20	0	20	6,0
14	АНО СОГ «Вера»	0	0	20	20	0	40	12
15	АНО СОГ «Уют»	20	0	20	20	20	80	24
16	АНО СОГ «Милосердие»	0	20	20	0	0	40	12
17	АНО СОГ «Очаг»	0	0	20	0	0	20	6
18	АНО СОГ «Луч надежды»	0	20	0	0	0	20	6

№ п/п	Организация	Параметры					Значение показателя (max 100)*	Оценочный балл (max 30)
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для транспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	20	0	20	20	20	80	24
Среднее значение		8,4	3,2	12,6	6,3	7,4	36,9	11,1

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

Как видно из представленных в табл. 15 данных, максимальное значение (30 баллов) по показателю «Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» не получила ни одна организация, наиболее высокие значения данного показателя (24 балла) — у 5 организаций (АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом» АНО СОГ «Уют», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»), четырем из них до достижения максимального результата (30 баллов) не хватило положительной оценки по показателю «Наличие выделенных стоянок для транспортных средств инвалидов», одной — по показателю «Наличие сменных кресел-колясок» (АНО СОГ «Благо»). Не имеют ни одного соответствующего условия для доступа инвалидов к услугам 4 организации социального обслуживания (АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Мы рядом»). Низкие показатели (6 баллов), отражающие фрагментарность доступности услуг для инвалидов, имеют 6 организаций социального обслуживания.

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

Средний балл по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составил 26,5 балла из 40 максимально возможных.

Параметр «Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации» изучался на основе наличия специальной тактильной желтой разметки и знаков (тактильные средства информации и тактильно-контрастные наземные и напольные указатели) во всех основных помещениях организации и наличия в организации аудиоинформатора или стационарных индукционных систем для слабослышащих. Данный параметр получил положительную оценку в 4 из 19 оцениваемых организаций за счет наличия специальной тактильной желтой разметки и знаков. Аудиоинформаторы или стационарные индукционные системы для слабослышащих не обнаружены ни в одной организации социального обслуживания (табл. 16).

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

№ п/п	Организация	Условия*		Оценочный балл** (max 20)
		Наличие специальной тактильной желтой разметки и знаков во всех основных помещениях организации	Наличие аудиоинформатора или стационарных индукционных систем для слабослышащих	
1	АНО СОГ «Веста»	+	-	20
2	АНО СОГ «Надежда»	-	-	0
3	АНО СОГ «Доверие»	-	-	0
4	АНО СОГ «Границы добра»	-	-	0
5	АНО СОГ «Благо»	-	-	0
6	АНО СОГ «Забота»	-	-	0
7	АНО СОГ «Дари добро»	-	-	0
8	АНО СОГ «Исток»	+	-	20
9	АНО СОГ «Долголетие»	-	-	0
10	АНО СОГ «Мы рядом»	-	-	0
11	АНО СОГ «Содействие»	+	-	20
12	АНО СОГ «Добро рядом»	-	-	0
13	АНО СОГ «Доброе дело»	-	-	0
14	АНО СОГ «Вера»	-	-	0
15	АНО СОГ «Уют»	+	-	20
16	АНО СОГ «Милосердие»	-	-	0
17	АНО СОГ «Очаг»	-	-	0
18	АНО СОГ «Луч надежды»	-	-	0
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	-	-	0

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

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

Лишь в 2 организациях социального обслуживания (АНО СОГ «Исток» и АНО СОГ «Содействие») в достаточной мере используется дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля — имеется дублирование шрифтом Брайля не только эвакуационных схем, но и практически всех надписей и знаков на специальных пиктограммах желтого цвета, в том числе на стенде при входе в организацию социального обслуживания. Поэтому среднее значение этого параметра низкое и равно 2,1 балла. В некоторых организациях, например АНО СОГ «Веста» и АНО СОГ «Благо», имеется дуб-

лирование только какой-либо одной надписи, либо только эвакуационного плана, но этого недостаточно для самостоятельного перемещения по организации инвалидов с нарушениями зрения. Вместе с тем шрифт Брайля необходим полностью незрячим людям, для них это один из немногих каналов получения необходимой информации в поиске определенных объектов, а также о наличии опасности.

Оцениваемые организации не имеют возможности предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Наличие в штате сотрудника (зафиксировано в 1 организации — АНО СОГ «Исток»), прошедшего краткий курс обучения основам сурдоперевода (тифлосурдоперевода), при отсутствии регулярной практики не позволяет качественно оказывать услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) оказываются лицам с нарушениями слуха и зрения бесплатно на основе записи в индивидуальной программе 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 практически все организации социального обслуживания, предоставляющие услуги на дому в Республике Мордовия, нецелесообразно содержать в своем штате специалиста по сурдопереводу (тифлосурдопереводу). Вследствие чего Министерству труда и социальной защиты РФ необходимо продумать механизм предоставления услуг по сурдопереводу (тифлосурдопереводу) в регионах, где не имеются возможности содержать в штате организации социального обслуживания специалиста по сурдопереводу (тифлосурдопереводу), а в Методике независимой оценки организаций социального обслуживания уточнить, что именно оценивать под параметром «Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)» — наличие специалиста или наличие возможности по предварительной заявке на основе ИПРА инвалида приглашать его из сторонних организаций.

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

Все организации социального обслуживания, предоставляющие помощь на дому, имеют возможность оказания помощи инвалидам при сопровождении на территории организации. Поэтому оценка параметра «Помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории» имеет высокое значение (20 баллов из 20 максимально возможных).

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

Оценочные баллы по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в табл. 17.

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

№ п/п	Организация	Параметры						Значение показателя* (max 100)	Оценочный балл (max 40)
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
1	АНО СОГ «Веста»	20	0	0	20	20	20	80	32
2	АНО СОГ «Надежда»	0	0	0	20	20	20	60	24
3	АНО СОГ «Доверие»	0	0	0	20	20	20	60	24
4	АНО СОГ «Границы добра»	0	0	0	20	20	20	60	24
5	АНО СОГ «Благо»	0	0	0	20	20	20	60	24
6	АНО СОГ «Забота»	0	0	0	20	20	20	60	24
7	АНО СОГ «Дари добро»	0	0	0	20	20	20	60	24

№ п/п	Организация	Параметры						Значение показателя* (max 100)	Оценочный балл (max 40)
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
8	АНО СОГ «Исток»	20	20	0	20	20	20	100	40
9	АНО СОГ «Долголетие»	0	0	0	20	20	20	60	24
10	АНО СОГ «Мы рядом»	0	0	0	20	20	20	60	24
11	АНО СОГ «Содействие»	20	20	0	20	20	20	100	40
12	АНО СОГ «Добро рядом»	0	0	0	20	20	20	60	24
13	АНО СОГ «Доброе дело»	0	0	0	20	20	20	60	24
14	АНО СОГ «Вера»	0	0	0	20	20	20	60	24
15	АНО СОГ «Уют»	20	0	0	20	20	20	80	32

№ п/п	Организация	Параметры					Значение показателя* (max 100)	Оценочный балл (max 40)	
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории			Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
16	АНО СОГ «Милосердие»	0	0	0	20	20	20	60	24
17	АНО СОГ «Очаг»	0	0	0	20	20	20	60	24
18	АНО СОГ «Луч надежды»	0	0	0	20	20	20	60	24
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	0	0	0	20	20	20	60	24
Среднее значение		4,2	2,1	0	20	20	20	66,3	26,5

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

Самые высокие значения показателя «Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (40 баллов) имеют 2 организации социального обслуживания: АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Содействие», 15 из 19 организаций получили среднюю оценку, равную 24 баллам.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» позволяет оценить доступность услуг для инвалидов, но уже с точки зрения пользователей услуг. По результатам опроса пользователей услуг с инвалидностью доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, имеет высокое значение — 97,3 %. В 12 из 19 организаций социального обслуживания все опрошенные респонденты-инвалиды (100 %) удовлетворены доступностью для них услуг (табл. 18).

Таблица 18

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

№ п/п	Организация	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)
1	АНО СОГ «Веста»	98,4	29,5
2	АНО СОГ «Надежда»	94,3	28,3
3	АНО СОГ «Доверие»	100	30,0
4	АНО СОГ «Границы добра»	100	30,0
5	АНО СОГ «Благо»	100	30,0
6	АНО СОГ «Забота»	100	30,0
7	АНО СОГ «Дари добро»	100	30,0
8	АНО СОГ «Исток»	96,4	28,9
9	АНО СОГ «Долголетие»	100	30,0
10	АНО СОГ «Мы рядом»	100	30,0
11	АНО СОГ «Содействие»	100	30,0
12	АНО СОГ «Добро рядом»	100	30,0
13	АНО СОГ «Доброе дело»	95,5	28,7
14	АНО СОГ «Вера»	83,8	25,1
15	АНО СОГ «Уют»	100	30,0
16	АНО СОГ «Милосердие»	100	30,0
17	АНО СОГ «Очаг»	100	30,0
18	АНО СОГ «Луч надежды»	91,3	27,4
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	89,1	26,7
Среднее значение		97,3	29,2

Всего в 6 организациях социального обслуживания уровень удовлетворенности респондентов-инвалидов доступностью услуг для них имеет значение ниже среднего показателя (97,3 балла) — в АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Луч надежды» и ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск».

В «открытых» вариантах ответа на вопросы анкеты респонденты написали комментарии о том, какие условия способствовали бы повышению доступности услуг для инвалидов. Например, получатель услуг в АНО СОГ «Надежда» (организация расположена в Атяшевском районе) попросил об *«установке пандуса»*, в АНО СОГ «Веста» (в Ардатовском районе) — *«приобрести специализированный автомобиль для перевозки граждан-инвалидов»*, в АНО СОГ «Веста» (филиал в Большеигнатовском районе) респондент написал: *«желаю, чтобы улучшили доступность для инвалидов»*, а в ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» — *«было бы здорово, если бы была специальная машина для транспортировки людей-инвалидов»*.

4. Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания

Для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» были использованы показатели:

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

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

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

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

По итогам анкетирования выявлена высокая оценка доброжелательности, вежливости работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. В среднем по всем исследуемым организациям значение показателя составило 39,6 балла. В 12 организациях данный показатель получил максимальные оценки (40 баллов), в 5 организациях он превысил среднее значение — от 39,7 до 39,8 балла, в 2 организациях оценки показателя ниже — от 39,3 до 35,1 балла.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, в среднем составила 99,1 %.

Доля респондентов, не удовлетворенных качеством оказываемых услуг по данному показателю, не превышает 5 %, что укладывается в рамки стати-

стической погрешности. Исключение составляет АНО СОГ «Доброе дело» — 12,3 % участников опроса выразили свою неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания.

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

Отмечается высокая оценка доброжелательности, вежливости работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. В среднем по всем исследуемым организациям значение показателя составило 39,7 балла. В 12 организациях у показателя наивысшие оценки (40 баллов), в 2 организациях он превысил среднее значение — 39,8 балла, в 5 организациях зафиксированы оценки ниже среднего значения — от 38,2 до 39,5 балла.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, в среднем составила 99,3 %. Доля респондентов, не удовлетворенных качеством оказываемых услуг по данному показателю, укладывается в рамки статистической погрешности (не более 5 %).

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

Максимально высоко респонденты 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). Среднее значение показателя составило 19,9 балла из 20 возможных. Максимальные оценки зафиксированы в 14 организациях. В 5 организациях отмечены оценки ниже среднего значения — от 19,5 до 19,8 балла.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечиваю-

щих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, в среднем составила 99,5 %. Доля недовольных по данному показателю респондентов не превышает 3 %.

Таким образом, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» исследуемые организации демонстрируют высокие оценки. Средний интегральный балл составил 99,3 из 100 максимально возможных. В 6 организациях данный показатель достиг максимального значения — 100 баллов. В целом балльная оценка 10 организаций превысила среднее значение по критерию (от 99,4 до 99,8 балла), в то время как в 3 организациях она, наоборот, не достигла его (от 93,3 до 98,4 балла).

В группу лидеров по данному критерию вошли АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды». Самый низкий оценочный балл зафиксирован у АНО СОГ «Доброе дело» — 93,3.

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

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания», представлено в табл. 19.

**Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий
«Доброжелательность, вежливость работников социального обслуживания»**

№ п/п	Организация	Оценочный балл (max 100)	Показатели		
			4.1* (max 40)	4.2** (max 40)	4.3*** (max 20)
1	АНО СОГ «Веста»	100	40,0	40,0	20,0
2	АНО СОГ «Границы добра»	100	40,0	40,0	20,0
3	АНО СОГ «Благо»	100	40,0	40,0	20,0
4	АНО СОГ «Милосердие»	100	40,0	40,0	20,0
5	АНО СОГ «Очаг»	100	40,0	40,0	20,0
6	АНО СОГ «Луч надежды»	100	40,0	40,0	20,0
7	АНО СОГ «Забота»	99,8	40,0	39,8	20,0
8	АНО СОГ «Содействие»	99,8	39,8	40,0	20,0
9	АНО СОГ «Мы рядом»	99,8	40,0	40,0	19,8
10	АНО СОГ «Дари добро»	99,7	39,7	40,0	20,0
11	АНО СОГ «Доверие»	99,7	39,7	40,0	20,0
12	АНО СОГ «Долголетие»	99,6	39,8	39,8	20,0
13	АНО СОГ «Добро рядом»	99,5	40,0	39,5	20,0
14	АНО СОГ «Надежда»	99,5	40,0	40,0	19,5
15	АНО СОГ «Исток»	99,4	39,7	40,0	19,8
16	АНО СОГ «Уют»	99,4	40,0	39,7	19,7
17	АНО СОГ «Вера»	98,4	40,0	38,4	20,0
18	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	98,0	39,3	39,2	19,5
19	АНО СОГ «Доброе дело»	93,3	35,1	38,2	20,0
Среднее значение		99,3	39,6	39,7	19,9

*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».

По результатам исследования могут быть предложены следующие рекомендации:

— проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики;

— обеспечение постоянного контроля за соблюдением профессиональной этики.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Удовлетворенность условиями оказания услуг организациями социального обслуживания является важным фактором реализации государственной социальной политики. К показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг, являются «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».

Результаты опроса показали, за некоторым исключением, абсолютную удовлетворенность условиями оказания услуг организациями социального обслуживания. Среднее значение этого показателя составило 99,4 балла из 100 максимально возможных (табл. 20).

Таблица 20

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

№ п/п	Организация	Балл
1	АНО СОГ «Веста»	100
2	АНО СОГ «Надежда»	100
3	АНО СОГ «Доверие»	99,6
4	АНО СОГ «Границы добра»	100
5	АНО СОГ «Благо»	100
6	АНО СОГ «Забота»	99,4
7	АНО СОГ «Дари добро»	100
8	АНО СОГ «Исток»	100
9	АНО СОГ «Долголетие»	94,8
10	АНО СОГ «Мы рядом»	100
11	АНО СОГ «Содействие»	100
12	АНО СОГ «Добро рядом»	98,7
13	АНО СОГ «Доброе дело»	100
14	АНО СОГ «Вера»	100
15	АНО СОГ «Уют»	100
16	АНО СОГ «Милосердие»	100
17	АНО СОГ «Очаг»	99,5
18	АНО СОГ «Луч надежды»	100
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	97,5
Средний балл		99,4

Очевидно, что такие высокие значения объяснимы тем, что значительная часть услуг, оказываемых организациями социального обслуживания, предоставляется их получателям на дому.

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

Одним из основных показателей, определяющих качество услуг организаций социального обслуживания, является готовность получателей услуг рекомендовать ее родственникам и знакомым. Результаты опроса показали, что почти все опрошенные готовы это сделать. Максимальное количество баллов (30) зафиксировано у 16 организаций социального обслуживания: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Луч надежды».

Несколько меньшие оценки получили АНО СОГ «Очаг» (29,9 балла), ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (29,5 балла) и АНО СОГ «Долголетие» (28,5 балла).

5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг

Важное значение в работе организаций социального обслуживания имеют организационные условия их работы (график работы организации социального обслуживания, отдельных специалистов; периодичность прихода социального работника на дом и пр.). Результаты опроса также позволили выявить высокие значения этого показателя. Максимальное количество баллов (20) получили АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Луч надежды».

Относительно меньшие значения показателя — у АНО СОГ «Забота» (19,9 балла), АНО СОГ «Очаг» (19,9 балла), АНО СОГ «Добро рядом» (19,3

балла), ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск» (19,3 балла) и АНО СОГ «Долголетие» (18,9 балла).

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

В рамках социологического опроса были выявлены высокие показатели удовлетворенности получателей услуг в целом условиями их оказания. При максимальной оценке, равной 50 баллам, 49,6 балла набрала АНО СОГ «Доверие», 49,5 балла — АНО СОГ «Забота», 47,3 балла — «Долголетие», 49,4 балла — «Добро рядом», 49,8 балла — «Очаг» и 48,7 балла — ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск». Остальные организации социального обслуживания демонстрируют наивысшее количество баллов (50): АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Милосердие» и АНО СОГ «Луч надежды».

Выводы и рекомендации

Результаты проведенного исследования качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания позволяют сформулировать основные выводы, а также определить приоритетные направления по улучшению качества условий оказания услуг в исследуемых учреждениях.

1. *Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.* Средняя интегральная оценка открытости и доступности информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах в организациях социального обслуживания, составила 95,4 балла. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный данными организациями, равен 100, минимальный — 87,3. Максимальную оценку по данному критерию демонстрирует АНО СОГ «Границы добра» — 100 баллов. Из 19 исследуемых организаций социального обслуживания 16 получили оценку выше 90 баллов. Наиболее низкие оценки (менее 90 баллов) выявлены у 3 учреждений: АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Очаг».

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» представлен на рис. 1.

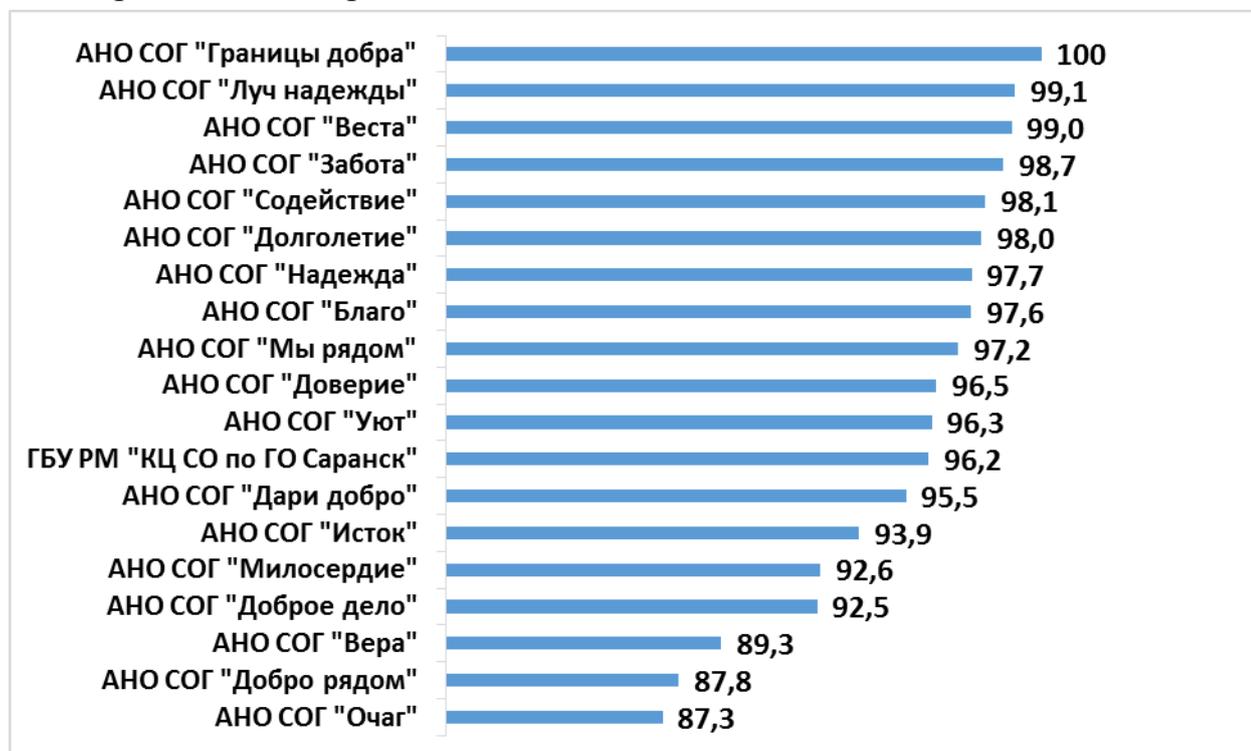


Рис. 1. Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания», балл

2. *Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.* Средняя интегральная оценка обеспечения в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг, а также своевременности их предоставления составила 99,7 балла. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный организациями социального обслуживания, составил 100, минимальный — 97,7. Из 19 исследуемых организаций 10 получили максимальную оценку — 100 баллов.

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» представлен на рис. 2.

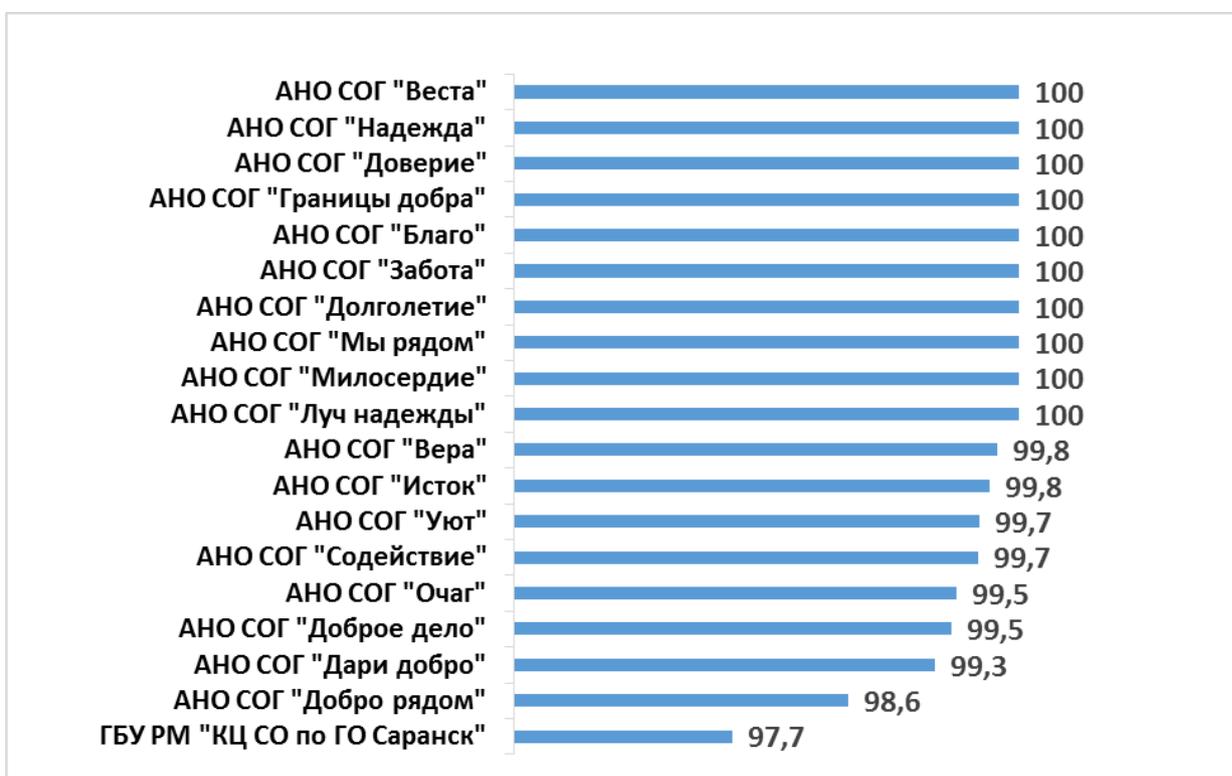


Рис. 2. Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания», балл

3. *Доступность услуг для инвалидов.* Средняя интегральная оценка по обеспечению в организациях социального обслуживания условий доступности услуг для инвалидов, позволяющих им получать услуги наравне с другими, составила 66,8 балла из 100 возможных. Максимальный суммарный балл, набранный исследуемыми учреждениями, — 88, минимальный — 54. Высокие оценки по данному критерию демонстрируют 3 учреждения, набравшие более 80 баллов: АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ

«Уют». Наименьшее количество оценочных баллов (менее 60) получили 7 организаций: АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Луч надежды», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Мы рядом».

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Доступность услуг для инвалидов» представлен на рис. 3.

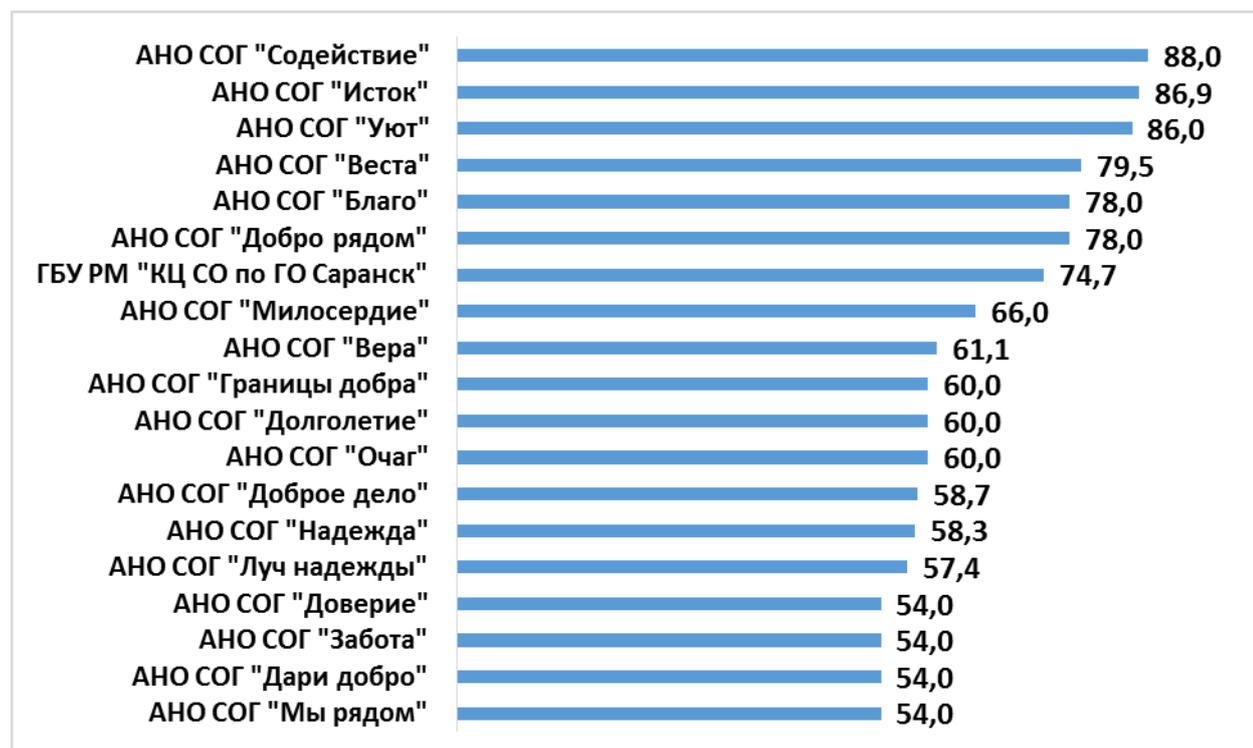


Рис. 3. Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Доступность услуг для инвалидов», балл

4. *Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания.* Средняя интегральная оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт, осуществляющих непосредственное оказание услуги, составила 99,2 балла из 100 возможных. Максимальный суммарный балл набрали 6 из 19 исследуемых организаций социального обслуживания: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды». Наименьшую оценку получила АНО СОГ «Доброе дело» — 93,3 балла.

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» представлен на рис. 4.

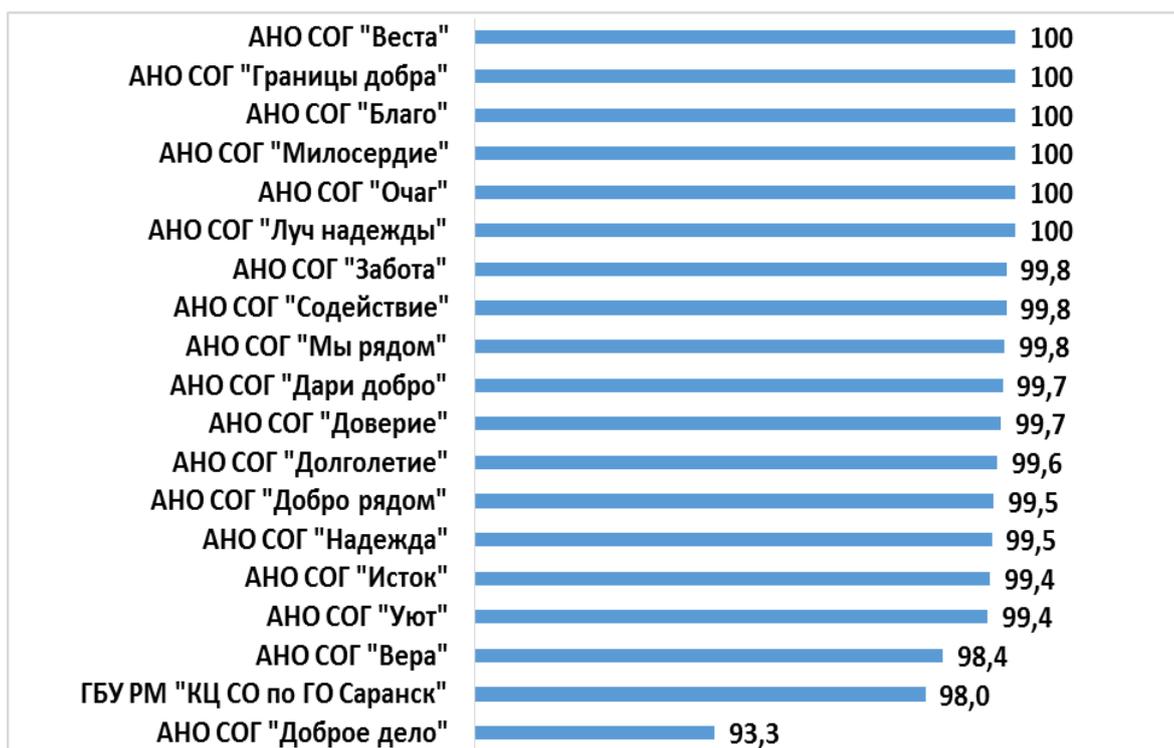


Рис. 4. Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания», балл

5. *Удовлетворенность условиями оказания услуг.* Средняя интегральная оценка по данному критерию составила 99,4 балла. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл (100) получили 13 из 19 организаций социального обслуживания, относительно низкий балл (94,8) — АНО СОГ «Долголетие».

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен на рис. 5.

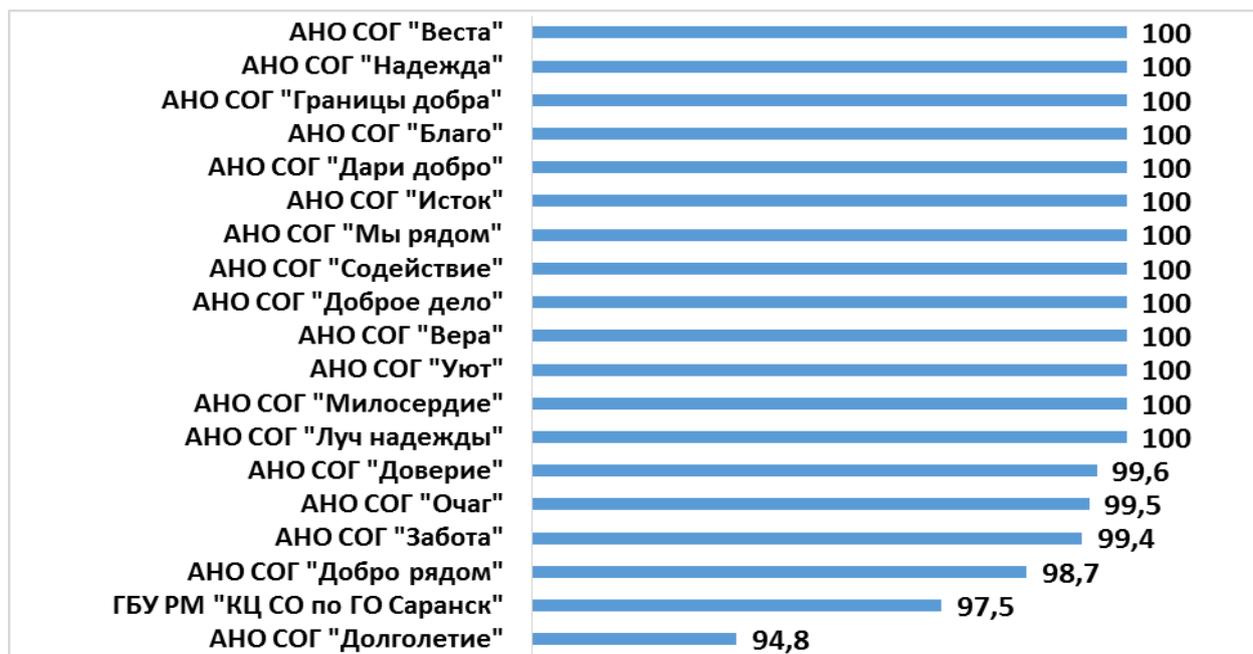


Рис. 5. Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

Таким образом, абсолютное большинство получателей социальных услуг в целом удовлетворены условиями их оказания и готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

В целом результаты оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности их получателей.

В 2019 г. средний итоговый балл среди организаций социального обслуживания составил 92,1 из 100 максимально возможных. Наиболее высокие показатели были получены по критериям, показатели которых характеризуют открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (95,4 балла), комфортность условий предоставления услуг (99,7 балла), доброжелательность, вежливость работников организации (99,3 балла) и удовлетворенность условиями оказания услуг (99,4 балла). Из 19 исследуемых организаций социального обслуживания 15 получили оценку выше 90 баллов. Лидерами итогового рейтинга являются АНО СОГ «Содействие» (97,1 балла), АНО СОГ «Уют» (96,3 балла), АНО СОГ «Исток» (96,0 балла). Последние позиции рейтинга заняли организации, получившие менее 90 баллов, среди них — АНО СОГ «Вера» (89,7 балла), АНО СОГ «Дари добро» (89,7 балла), АНО СОГ «Очаг» (89,3 балла), АНО СОГ «Доброе дело» (88,8 балла).

Рейтинг организаций социального обслуживания Республики Мордовия по результатам оценки качества условий оказания услуг представлен в табл. 21.

Таблица 21

**Рейтинг организаций социального обслуживания Республики Мордовия
по результатам оценки качества условий оказания услуг**

Место в рейтинге	Организация	Итоговое значение показателя, балл
1	АНО СОГ «Содействие»	97,1
2	АНО СОГ «Уют»	96,3
3	АНО СОГ «Исток»	96,0
4	АНО СОГ «Веста»	95,7
5	АНО СОГ «Благо»	95,1
6	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	92,8
7	АНО СОГ «Добро рядом»	92,5
8	АНО СОГ «Границы добра»	92,0
9	АНО СОГ «Милосердие»	91,7
10	АНО СОГ «Луч надежды»	91,3
11	АНО СОГ «Надежда»	91,1
12	АНО СОГ «Долголетие»	90,5
13	АНО СОГ «Забота»	90,4
14	АНО СОГ «Мы рядом»	90,2
15	АНО СОГ «Доверие»	90,0
16	АНО СОГ «Вера»	89,7
17	АНО СОГ «Дари добро»	89,7
18	АНО СОГ «Очаг»	89,3
19	АНО СОГ «Доброе дело»	88,8

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

1) несоответствие информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

— в большинстве организаций социального обслуживания (в 15 из 19) объем информации, представленной на стендах, не соответствует установленным требованиям: в АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера»,

АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», ГКУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»;

— в 13 организациях социального обслуживания объем информации, размещенной на официальном сайте, также не соответствует установленным требованиям: в АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды»;

— несмотря на наличие и функционирование на официальных сайтах организаций социального обслуживания большинства способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг (что, в свою очередь, позволило максимально высоко оценить все исследуемые организации по этому показателю), во всех оцениваемых организациях нет раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». Отсутствие данного способа обратной связи с получателями услуг снижает качество условий предоставления социальных услуг;

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

— в 11 из 19 организаций социального обслуживания отсутствуют оборудованные пандусами входные группы: в АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды»;

— 16 организаций не имеют выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Очаг», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»;

— в 13 организациях отсутствуют сменные кресла-коляски: в АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро»,

АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды»;

— в 12 организациях социального обслуживания нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений: в АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды»;

— в 15 из 19 организаций отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: в АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Милосердие», АНО СОГ «Очаг», АНО СОГ «Луч надежды», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»;

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

По результатам проведенной оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания предлагаются следующие рекомендации:

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

— статьей 13 «Информационная открытость поставщиков социальных услуг» Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

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

— приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 886р «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления

информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

— приложением 4 «Социальное обслуживание (Установленные 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) разработать и разместить на официальном сайте исследуемых организаций социального обслуживания раздел «Часто задаваемые вопросы»;

3) обеспечить доступность услуг для инвалидов, в том числе используя Свод правил;

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

Рекомендации по результатам оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия представлены в табл. 22.

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

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

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
1	АНО СОГ «Веста»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	На информационных стендах в помещении отсутствует информация: — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
			На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия: — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствует выделенная стоянка. 2. Отсутствует сменная кресло-коляска. 3. Недостаточно используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации. 4. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил
2	АНО СОГ «Надежда»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	На информационных стендах в помещении отсутствует информация: — о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в со-

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) 	<p>ответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами</p>
			<p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» 	
		<p>Доступность услуг для инвалидов</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недостаточно оборудована входная группа: отсутствуют пандус и поручни на лестнице основного входа, узкий тамбур. 2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов. 3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата. 4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата. 5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения. 6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению. 7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации. 8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
3	АНО СОГ «Доверие»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц <p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет физических лиц и (или) юридических лиц; — о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Доступность услуг для инвалидов	1. Недостаточно оборудована входная группа: пандус и поручни на лестнице основного входа сделаны не в соответствии со СНиП 35-01-2001.	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, высокие пороги у дверей в зоне обслуживания.</p> <p>5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	
4	АНО СОГ «Границы добра»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</p>	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Доступность услуг для инвалидов	1. Недостаточно оборудована входная группа: пандус и поручни на лестнице основного входа сделаны не в соответ-	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>ствии со СНиП 35-01-2001, недостаточный размер входной площадки для разворота инвалидной коляски, требуется другая конструкция пандуса.</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	Свод правил
5	АНО СОГ «Благо»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) <p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о численности получателей социальных услуг по фор- 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными право-

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>мам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет физических лиц и (или) юридических лиц</p> <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия: — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</p>	<p>выми актами</p>
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка имеет неправильную разметку машино-места для инвалидов: на стоянке отсутствует разметка специального расширенного парковочного места для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (2,4 м вместо 3,6 м).</p> <p>2. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>3. Недостаточно используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>4. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил
6	АНО СОГ «Забота»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация: — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p>	Привести объем информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в со-

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		Доступность услуг для инвалидов	<p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» <p>1. Недостаточно оборудована входная группа: высокий порог у входной двери, узкий тамбур.</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p> <p>5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>ответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами</p> <p>Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил</p>
7	АНО СОГ «Дари добро»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; — о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в со-

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>— об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>— о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);</p> <p>— о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p> <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</p>	ответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	<p>Зона отдыха (ожидания) не оборудована соответствующей мебелью.</p> <p>Зафиксированы отдельные случаи несвоевременного предоставления услуги</p>	<p>Оборудовать зону отдыха (ожидания) дополнительной мебелью</p> <p>Обеспечить своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом)</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Недостаточно оборудована входная группа: отсутствуют пандус и поручни на лестнице основного входа; входная площадка имеет значительные дефекты, затрудняющие передвижение для МГН; в тамбуре незначительные перепады высот между плитами требуют выравнивания.</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>5. Зона обслуживания организации находится на втором этаже.</p> <p>6. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>7. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>8. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>9. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил
8	АНО СОГ «Исток»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <p>— о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p>	Привести объем информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в со-

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет физических лиц и (или) юридических лиц; — о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; — об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» 	<p>ответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>2. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>3. В специальном туалете для инвалидов имеется закрепленный к стене поручень, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом</p>	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил
9	АНО СОГ «Долголетие»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; — информация о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>2. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p>	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>4. Зона обслуживания организации находится на втором этаже.</p> <p>5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	
10	АНО СОГ «Мы рядом»	<p>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</p> <p>Доступность услуг для инвалидов</p>	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» <p>1. Недостаточно оборудована входная группа: отсутствуют пандус и поручни на лестнице основного входа; входная площадка имеет значительные дефекты, затрудняющие передвижение для МГН.</p>	<p>Привести объем информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами</p> <p>Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	
11	АНО СОГ «Содействие»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</p>	
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>2. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил
12	АНО СОГ «Добро рядом»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <p>— о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;</p> <p>— о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p> <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</p>	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Зафиксированы отдельные случаи несвоевременного предоставления услуги	Обеспечить своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом)
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>2. В специальном туалете для инвалидов имеется закрепленный к стене поручень, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом.</p>	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>3. Недостаточно используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>4. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению</p>	
13	АНО СОГ «Доброе дело»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц <p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет физических лиц и (или) юридических лиц; — о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов 	Привести объем информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>— об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц;</p> <p>о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)</p> <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</p>	
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Отсутствует современное санитарно-гигиеническое помещение (туалет на улице)	Оборудовать современным санитарно-гигиеническим помещением
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недостаточно оборудована входная группа: отсутствуют пандус и поручни на лестнице основного входа 2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов. 3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата. 4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения. 	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>6. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>7. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	
14	АНО СОГ «Вера»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; — о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; — о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет физических лиц и 	Привести объем информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>(или) юридических лиц;</p> <ul style="list-style-type: none"> — о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; — об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц; — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» 	
		Доступность услуг для инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недостаточно оборудована входная группа: входная площадка имеет значительные дефекты, затрудняющие передвижение для МГН. 2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов. 3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата. 	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>6. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>7. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	
15	АНО СОГ «Уют»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Зафиксированы отдельные случаи несвоевременного предоставления услуги	Обеспечить своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом)
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>2. В специальном туалете для инвалидов имеется закреп-</p>	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>ленный к стене поручень, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом.</p> <p>3. Входная площадка закрыта конструкцией, дублирующей тамбур, наверху пандуса нет свободного пространства для подъезда к пандусу.</p> <p>4. Недостаточно 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>	
16	АНО СОГ «Милосердие»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет физических лиц и (или) юридических лиц; — о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных 	Привести объем информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>— об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>— о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);</p> <p>— о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p> <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</p>	
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Нет возможности доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте	Обеспечить транспортную доступность
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Недостаточно оборудована входная группа: пандус и поручни на лестнице основного входа сделаны не в соответствии со СНиП 35-01-2001, недостаточный размер входной площадки для разворота инвалидной коляски, требуется другая конструкция пандуса.</p> <p>2. Автостоянка имеет неправильную разметку машино-места</p>	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил»

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>для инвалидов: на стоянке отсутствует разметка специального расширенного парковочного места для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (2,4 м вместо 3,6 м).</p> <p>3. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>4. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	
17	АНО СОГ «Очаг»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов); — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; — о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; — о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому); — о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет физических лиц и (или) юридических лиц; — о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; — об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с до- 	

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>говорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <ul style="list-style-type: none"> — о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); — о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов); — о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» 	
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	<p>Не обеспечен доступ к питьевой воде</p> <p>Зафиксированы отдельные случаи несвоевременного предоставления услуги</p>	<p>Обеспечить доступ к питьевой воде, установить кулер или графин с питьевой водой</p> <p>Обеспечить своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом)</p>
		Доступность услуг для инвалидов	1. Недостаточно оборудована входная группа: входная площадка и лестница имеют значительные дефекты, затрудняющие передвижение для МГН; на пандусе есть препятствие, мешающее передвижению (трава и песок); уклон пандуса значительно превышает 10 %; безопасное перемещение	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>по пандусу возможно только с сопровождающим.</p> <p>2. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>4. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>5. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>6. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>7. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата</p>	
18	АНО СОГ «Луч надежды»	<p>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</p> <p>Доступность услуг для инвалидов</p>	<p>На официальном сайте в сети Интернет отсутствует информация:</p> <p>— о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p> <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <p>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>1. Недостаточно оборудована входная группа: высокий порог входной двери, в тамбуре неровная плитка, также недостаточный размер тамбура.</p>	<p>Привести объем информации (количество материалов/ единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами</p> <p>Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил</p>

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
			<p>2. Отсутствует кресло-коляска для помощи в перемещении по территории организации инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>4. Зона обслуживания организации находится на втором этаже.</p> <p>5. Отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>6. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>7. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>8. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>На информационных стендах в помещении отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> — о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; — об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц <p>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» 	Привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствии с содержанием и порядком (формой), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Организация	Критерий	Выявленные проблемы	Рекомендации
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Не обеспечен доступ к питьевой воде	Обеспечить доступ к питьевой воде, установить кулер или графин с питьевой водой
		Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Зафиксированы отдельные случаи несвоевременного предоставления услуги	Обеспечить своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом)
		Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Автостоянка не имеет разметки и знака, вследствие чего нет специальных парковочных мест для автомобилей инвалидов.</p> <p>2. В специальном туалете для инвалидов имеется закрепленный к стене поручень, не позволяющий разместить кресло-коляску рядом с унитазом.</p> <p>3. Отсутствуют дополнительные поручни на стенах для передвижения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата.</p> <p>4. Отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.</p> <p>5. Не используется рельефно-точечный шрифт Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.</p> <p>6. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	Исправить выявленные проблемы, в том числе используя Свод правил

**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	47,9
Нет	52,1

Таблица 2

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

Вариант ответа	%
Да	98,3
Нет	1,7

Таблица 3

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

Вариант ответа	%
Да	17,4
Нет	82,6

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	97,5
Нет	2,5

Таблица 5

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

Вариант ответа	%
Да	99,6
Нет	0,4

Таблица 6

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

Вариант ответа	%
Да	98,8
Нет	1,2

Таблица 7

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

Вариант ответа	%
Да	42,9
Нет	57,1

Таблица 8

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

Вариант ответа	%
Да	95,9
Нет	4,1

Таблица 9

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

Вариант ответа	%
Да	99,2
Нет	0,8

Таблица 10

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

Вариант ответа	%
Да	99,1
Нет	0,9

Таблица 11

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

Вариант ответа	%
Да	68,2
Нет	31,8

Таблица 12

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

Вариант ответа	%
Да	99,5
Нет	0,5

Таблица 13

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

Вариант ответа	%
Да	99,4
Нет	0,6

Таблица 14

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

Вариант ответа	%
Да	98,9
Нет	1,1

Таблица 15

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

Вариант ответа	%
Да	99,1
Нет	0,9

Таблица 16

Ваш пол:

Вариант ответа	%
Мужской	19,6
Женский	80,4

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

Организация	Критерий																			Об- щий балл (max 100)	Место в рей- тинге	
	1 «Открытость и доступность инфор- мации об организации социального обслужи- вания»				2 «Комфортность усло- вий предоставления услуг, в том числе вре- мя ожидания предо- ставления услуг»				3 «Доступность услуг для инвалидов»				4 «Доброжелатель- ность, вежливость ра- ботников организаций социального обслужи- вания»				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)
АНО СОГ «Содействие»	98,1	28,1	30,0	40,0	99,7	30,0	40,0	29,7	88,0	18,0	40,0	30,0	99,8	39,8	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	97,1	1
АНО СОГ «Уют»	96,3	28,2	30,0	38,1	99,7	30,0	39,7	30,0	86,0	24,0	32,0	30,0	99,4	40,0	39,7	19,7	100	30,0	20,0	50,0	96,3	2
АНО СОГ «Исток»	93,9	26,4	30,0	37,5	99,8	30,0	40,0	29,8	86,9	18,0	40,0	28,9	99,4	39,7	40,0	19,8	100	30,0	20,0	50,0	96,0	3
АНО СОГ «Веста»	99,0	29,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	79,5	18,0	32,0	29,5	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	95,7	4
АНО СОГ «Благо»	97,6	28,1	30,0	39,5	100	30,0	40,0	30,0	78,0	24,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	95,1	5
ГБУ РМ «Ком- плексный центр социаль- ного обслужи- вания по го- родскому окру- гу Саранск»	96,2	28,0	30,0	38,2	97,7	30,0	39,3	28,4	74,7	24,0	24,0	26,7	98,0	39,3	39,2	19,5	97,5	29,5	19,3	48,7	92,8	6

Организация	Критерий																			Об- щий балл (max 100)	Место в рей- тинге	
	1 «Открытость и доступность инфор- мации об организации социального обслужи- вания»				2 «Комфортность усло- вий предоставления услуг, в том числе вре- мя ожидания предо- ставления услуг»				3 «Доступность услуг для инвалидов»				4 «Доброжелатель- ность, вежливость ра- ботников организаций социального обслужи- вания»				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)
АНО СОГ «Добро рядом»	87,8	21,8	30,0	36,0	98,6	30,0	39,0	29,6	78,0	24,0	24,0	30,0	99,5	40,0	39,5	20,0	98,7	30,0	19,3	49,4	92,5	7
АНО СОГ «Границы добра»	100	30,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	60,0	6,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	92,0	8
АНО СОГ «Милосердие»	92,6	24,6	30,0	38,0	100	30,0	40,0	30,0	66,0	12,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	91,7	9
АНО СОГ «Луч надежды»	99,1	29,1	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	57,4	6,0	24,0	27,4	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	91,3	10
АНО СОГ «Надежда»	97,7	28,1	30,0	39,5	100	30,0	40,0	30,0	58,3	6,0	24,0	28,3	99,5	40,0	40,0	19,5	100	30,0	20,0	50,0	91,1	11
АНО СОГ «Долголетие»	98,0	28,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	60,0	6,0	24,0	30,0	99,6	39,8	39,8	20,0	94,8	28,5	18,9	47,3	90,5	12
АНО СОГ «Забота»	98,7	29,0	30,0	39,7	100	30,0	40,0	30,0	54,0	0	24,0	30,0	99,8	40,0	39,8	20,0	99,4	30,0	19,9	49,5	90,4	13
АНО СОГ «Мы рядом»	97,2	28,0	30,0	39,2	100	30,0	40,0	30,0	54,0	0	24,0	30,0	99,8	40,0	40,0	19,8	100	30,0	20,0	50,0	90,2	14
АНО СОГ «Доверие»	96,5	27,2	30,0	39,2	100	30,0	40,0	30,0	54,0	0	24,0	30,0	99,7	39,7	40,0	20,0	99,6	30,0	20,0	49,6	90,0	15

Организация	Критерий																			Об- щий балл (max 100)	Место в рей- тинге	
	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)
АНО СОГ «Вера»	89,3	22,6	30,0	36,7	99,8	30,0	40,0	29,8	61,1	12,0	24,0	25,1	98,4	40,0	38,4	20,0	100	30,0	20,0	50,0	89,7	16
АНО СОГ «Дари добро»	95,5	25,6	30,0	39,9	99,3	30,0	39,7	29,6	54,0	0	24,0	30,0	99,7	39,7	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50	89,7	17
АНО СОГ «Очаг»	87,3	18,2	30,0	39,1	99,5	30,0	39,8	29,7	60,0	6,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	99,5	29,9	19,9	49,8	89,3	18
АНО СОГ «Доброе дело»	92,5	25,5	30,0	37,0	99,5	30,0	40,0	29,5	58,7	6,0	24,0	28,7	93,3	35,1	38,2	20,0	100	30,0	20,0	50,0	88,8	19

Примечания.

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

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

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

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

Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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