

**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА)**

Независимая оценка качества условий оказания услуг в форме социального обслуживания на дому организациями социального обслуживания проводилась по пяти группам показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

В ходе исследования были получены следующие результаты.

1. Открытость и доступность информации об организации

Оценка производилась по следующим трем показателям (с указанием параметров, подлежащих оценке):

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

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (от 15 до 17 пунктов);

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет», перечню

информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (от 17 до 19 пунктов).

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

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

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

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

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

Максимальное итоговое значение по критерию 1 равно 100 баллам.

По показателю 1.1. анализ содержания информационных стендов в помещениях организаций надомного социального обслуживания и содержания их официальных сайтов показал, что необходимая информация о деятельности организации присутствует в полном объеме и соответствует требовани-

ям, установленным нормативными и правовыми актами (статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ, Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014г. № 886н).

По показателю 1.2. выявлено, что на официальных сайтах организаций в полном объеме присутствует вся необходимая информация о дистанционных способах осуществления обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Представленные сервисы в количестве минимум четырех исправно функционируют в семи исследуемых организациях социального обслуживания, от пяти до шести – в остальных пятнадцати. Все учреждения имеют свои страницы в популярных социальных сетях, а Ивановский КЦСОН – еще и на видеохостинге YouTube.

По показателю 1.3. в девятнадцати исследуемых организациях выявлен очень высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности той или иной организации, представленной на общедоступных информационных ресурсах. Незначительное снижение показателей отмечается в Заволжском ЦСО, КЦСОН по Тейковскому и Гаврилово-Посадскому муниципальным районам и Южском ЦСО.

В дополнение к приведенным выше показателям были проанализированные данные об открытости и прозрачности организаций социального обслуживания, взятые с официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru. Было выявлено, что по состоянию на 14.10.2021 рейтинг всех 22 исследуемых организаций равен максимальному значению (1 балл).

Итоговая оценка по критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания представлена ниже в таблице, ее значения являются предельно и практически максимальными во всех двадцати двух организациях.

1. Открытость и доступность информации об организации

| № п/ п | Название организации | Значения показателей по критерию 1 | | | | | | | Значения показателей по критерию 1 с учетом их значимости | | | Итоговая оценка по критерию 1 |
|--------------|---|------------------------------------|-------|-----------------|-------|-------|-------|-----------------|---|------|------|-------------------------------|
| | | 1.1 | | | 1.2 | 1.3 | | | 0,3 | 0,3 | 0,4 | |
| | | 1.1.1 | 1.1.2 | Итоговое по 1.1 | | 1.3.1 | 1.3.2 | Итоговое по 1.3 | 1.1 | 1.2 | 1.3 | |
| 1 | ЦСО по Верхнеландех. и Пестяк. мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 2 | Вичугский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 3 | Вичугский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 4 | Заволжский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 93,1 | 96,6 | 30,0 | 30,0 | 38,6 | 98,6 |
| 5 | Ивановский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,1 | 99,5 | 98,8 | 30,0 | 30,0 | 39,5 | 99,5 |
| 6 | Ильинский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 7 | Кинешемский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,2 | 100,0 | 99,6 | 30,0 | 30,0 | 39,8 | 99,8 |
| 8 | Колобовский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 9 | Комсомольский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 10 | КЦСОН по г.о. Кохма и Ивановскому мун. р-ну | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,6 | 99,3 | 30,0 | 30,0 | 39,7 | 99,7 |
| 11 | Лежневский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 12 | Наволоцкий КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 13 | Палехский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 14 | Приволжский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 15 | КЦСОН по Пучежскому и Лухскому мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 16 | Родниковский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 17 | Савинский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 18 | КЦСОН по Тейковскому и Гав.-Посад. мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 98,3 | 96,9 | 97,6 | 30,0 | 30,0 | 39,0 | 99,0 |
| 19 | Фурмановский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |
| 20 | Шуйский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 97,6 | 98,7 | 98,2 | 30,0 | 30,0 | 39,3 | 99,3 |
| 21 | Южский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 | 97,0 | 30,0 | 30,0 | 38,8 | 98,8 |
| 22 | Юрьеvecкий КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |

2. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг

Оценка производилась по следующим трем показателям (с указанием параметров, подлежащих оценке):

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

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

2) наличие и понятность навигации внутри организации;

3) наличие и доступность питьевой воды;

4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

5) санитарное состояние помещений организаций;

6) транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.);

8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги;

2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии со сроками, установленными стандартами предоставления социальных услуг).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией.

Максимальное итоговое значение по критерию 2 равно 100 баллам.

По показателю 2.1. во всех исследуемых организациях выявлены максимальные оценки обеспечения комфортности условий для предоставления социальных услуг.

По показателю 2.2. (в сфере социального обслуживания рассчитывается по показателю 2.2.2.) выявлено, что во всех исследуемых организациях услуги предоставляются своевременно и в соответствии со сроками, установленными стандартами предоставления социальных услуг.

По показателю 2.3. наивысшие доли получателей социальных услуг, полностью удовлетворенных комфортностью их предоставления, выявлены в четырнадцати организациях, практически максимальные – в пяти, приближенные к максимальным (в пределах статистической погрешности) – в двух, сниженный показатель отмечается в Южском ЦСО (88,1%).

Итоговая оценка по критерию комфортности предоставления услуг организациями представлена ниже в таблице, ее значения являются максимальными и почти максимальными, незначительное снижение отмечается у Южского ЦСО (96,4%).

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

| № п/ п | Название организации | Значения показателей по критерию 2 | | | | | Значения показателей по критерию 2 с учетом их значимости | | | Итоговая оценка по критерию 2 |
|--------------|---|------------------------------------|-------|-------|--------------------|-------|--|------|------|--|
| | | 2.1 | 2.2 | | | 2.3 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | |
| | | | 2.2.1 | 2.2.2 | Итоговое по 2.2 | | 2.1 | 2.2 | 2.3 | |
| 1 | ЦСО по Верхнеландех. и Пестяк. мун. р-нам | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 2 | Вичугский КЦСОН | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 3 | Вичугский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 4 | Заволжский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 98,9 | 30,0 | 40,0 | 29,7 | 99,7 |
| 5 | Ивановский КЦСОН | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 97,8 | 30,0 | 40,0 | 29,3 | 99,3 |
| 6 | Ильинский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 7 | Кинешемский КЦСОН | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 8 | Колобовский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 9 | Комсомольский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 10 | КЦСОН по г.о. Кохма и Ивановскому мун. р-ну | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 99,0 | 30,0 | 40,0 | 29,7 | 99,7 |
| 11 | Лежневский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 12 | Наволоцкий КЦСОН | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 13 | Палехский КЦСОН | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 14 | Приволжский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 15 | КЦСОН по Пучежскому и Лухскому мун. р-нам | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 16 | Родниковский КЦСОН | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 99,6 | 30,0 | 40,0 | 29,9 | 99,9 |
| 17 | Савинский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 98,9 | 30,0 | 40,0 | 29,7 | 99,7 |
| 18 | КЦСОН по Тейковскому и Гав.-Посад. мун. р-нам | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 97,4 | 30,0 | 40,0 | 29,2 | 99,2 |
| 19 | Фурмановский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 20 | Шуйский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 96,6 | 30,0 | 40,0 | 29,0 | 99,0 |
| 21 | Южский ЦСО | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 88,1 | 30,0 | 40,0 | 26,4 | 96,4 |
| 22 | Юрьеveckий КЦСОН | 100,0 | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |

3. Доступность услуг для инвалидов

Оценка производилась по следующим трем показателям (с указанием параметров, подлежащих оценке):

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

- 1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) наличие сменных кресел-колясок;
- 5) наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

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

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

Максимальное итоговое значение по критерию 3 равно 100 баллам.

По показателю 3.1 в трех из двадцати двух организаций выявлено, что существуют недостатки в оборудовании помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов по следующим параметрам:

| <i>Организация</i> | <i>Какой параметр отсутствует</i> |
|--------------------|--|
| Колобовский ЦСО | - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений |
| Савинский ЦСО | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |
| Шуйский ЦСО | - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) |

В остальных организациях значения по данному показателю являются максимально возможными.

Следует отметить, что в 2021 г., по сравнению с предыдущей НОК 2018 г., отмечается улучшение параметров доступности помещений организации и прилегающей к ней территории для инвалидов практически во всех учреждениях:

| <i>Организация</i> | <i>НОК 2018</i> | <i>НОК 2021</i> |
|---|--|---|
| | <i>Какой параметр отсутствует</i> | <i>Изменения по параметру (с комментариями)</i> |
| ЦСО по Верхнеландеховскому и Пестяковскому мун. р-нам | - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | - есть (проведены соответствующие мероприятия) |
| Ильинский ЦСО | - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | - есть (проведены соответствующие мероприятия) |
| Колобовский ЦСО | - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); | - есть (учреждение расположено в здании, которое отнесено к памятникам архитектуры федерального значения, в связи с чем установить стационарный пандус не представляется возможным, однако установлена кнопка вызова персонала и имеется складной переносной пандус); |

| | | |
|-------------------|---|---|
| | - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | - нет (здание отнесено к памятникам архитектуры федерального значения и его конструкцией не предусмотрено подведение коммунальных систем, оборудовать санитарно-гигиенические помещения в учреждении не представляется возможным) |
| Комсомольский ЦСО | - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | - есть (проведены соответствующие мероприятия) |
| Лежневский ЦСО | - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | - есть (проведены соответствующие мероприятия); - есть (проведены соответствующие мероприятия) |
| Палехский КЦСОН | - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | - есть (проведены соответствующие мероприятия) |
| Савинский ЦСО | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | - есть, частично (учреждение располагается в арендованном помещении и не имеет возможности вносить изменения в конструктивные особенности здания. Вместе с тем, в учреждении установлены поручни); - есть (проведены соответствующие мероприятия) |
| Шуйский ЦСО | - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | - есть, частично (учреждение располагается в арендованном помещении, которое отнесено к памятникам архитектуры муниципального значения, в связи с чем установить стационарный пандус не представляется возможным, однако установлена кнопка вызова персонала) |
| Юрьеvecкий КЦСОН | - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | - есть (проведены соответствующие мероприятия) |

По показателю 3.2. выявлено, что во всех оцениваемых организациях обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, осуществляется на самом высоком уровне. Сравнитель-

ный анализ результатов текущей и предыдущей оценок свидетельствует о том, что недостатки по показателю 3.2, обнаруженные в ходе проведения НОК в 2018 г., либо устранены организациями, либо потребность в их устранении не вполне актуальна в настоящее время.

| <i>Организация</i> | <i>НОК 2018</i> | <i>НОК 2021</i> |
|--|--|--|
| | <i>Какой параметр отсутствует</i> | <i>Изменения по параметру (с комментариями)</i> |
| Все организации | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | - нет (в организациях социального обслуживания отсутствуют получатели социальных услуг, которым требуются услуги указанных специалистов) |
| КЦСОН по Тейковскому и Гав-Посадскому м.р. | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | - есть (проведены соответствующие мероприятия) |
| Юрьевецкий КЦСОН | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | - есть (проведены соответствующие мероприятия) |

По показателю 3.3. выявлена самая высокая и очень высокая степень удовлетворенности получателей доступностью социальных услуг для инвалидов.

Итоговая оценка по критерию доступности услуг для инвалидов представлена ниже в таблице, ее значения являются предельно и практически максимальными в девятнадцати из двадцати двух исследуемых организациях, высокими с незначительным снижением в пределах статистической погрешности – в трех.

3. Доступность услуг для инвалидов

| № п/ п | Название организации | Значения показателей по критерию 3 | | | Значения показателей по критерию 3 с учетом их значимости | | | Итоговая оценка по критерию 3 |
|--------------|---|------------------------------------|-------|-------|--|------|------|----------------------------------|
| | | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | |
| | | | | | 3.1 | 3.2 | 3.3 | |
| 1 | ЦСО по Верхнеландех. и Пестяк. мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 2 | Вичугский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 3 | Вичугский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 4 | Заволжский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 98,7 | 30,0 | 40,0 | 29,6 | 99,6 |
| 5 | Ивановский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 98,3 | 30,0 | 40,0 | 29,5 | 99,5 |
| 6 | Ильинский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 7 | Кинешемский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 8 | Колобовский ЦСО | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 24,0 | 40,0 | 30,0 | 94,0 |
| 9 | Комсомольский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 10 | КЦСОН по г.о. Кохма и Иванов- скому мун. р-ну | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 11 | Лежневский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 12 | Наволоковский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 13 | Палехский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 14 | Приволжский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 15 | КЦСОН по Пучежскому и Лух- скому мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 16 | Родниковский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 17 | Савинский ЦСО | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 24,0 | 40,0 | 30,0 | 94,0 |
| 18 | КЦСОН по Тейковскому и Гав.- Посад. мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 98,7 | 30,0 | 40,0 | 29,6 | 99,6 |
| 19 | Фурмановский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |
| 20 | Шуйский ЦСО | 80,0 | 100,0 | 98,9 | 24,0 | 40,0 | 29,7 | 93,7 |
| 21 | Южский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 98,6 | 30,0 | 40,0 | 29,6 | 99,6 |
| 22 | Юрьеvecкий КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 |

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Оценка производилась по следующим трем показателям (с указанием параметров, подлежащих оценке):

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (медицинские работники, социальные работники и прочие работники).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах).

Максимальное итоговое значение по критерию 4 равно 100 баллам.

По показателю 4.1. во всех учреждениях выявлены наивысшие и очень высокие значения удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивших первичный контакт и информирование, при непосредственном обращении граждан в организацию.

По показателю 4.2. выявлен очень высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

По показателю 4.3. в двадцати двух исследуемых организациях социального обслуживания получены максимальные и очень высокие значения удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью и

вежливостью работников при обращении в организацию с использованием дистанционных форм взаимодействия.

Итоговая оценка по критерию доброжелательности и вежливости работников организации представлена ниже в таблице, ее значения являются предельно и практически максимальными.

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

| № п/ п | Название организации | Значения показателей по критерию 4 | | | Значения показателей по критерию 4 с учетом их значимости | | | Итоговая оценка по критерию 4 |
|--------------|---|------------------------------------|-------|-------|---|------------|------------|-------------------------------|
| | | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 0,4 4.1 | 0,4 4.2 | 0,2 4.3 | |
| | | | | | | | | |
| 1 | ЦСО по Верхнеландех. и Пестяк. мун. р-нам | 99,6 | 100,0 | 100,0 | 39,8 | 40,0 | 20,0 | 99,8 |
| 2 | Вичугский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 3 | Вичугский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 4 | Заволжский ЦСО | 100,0 | 98,4 | 100,0 | 40,0 | 39,4 | 20,0 | 99,4 |
| 5 | Ивановский КЦСОН | 99,5 | 99,0 | 99,8 | 39,8 | 39,6 | 20,0 | 99,4 |
| 6 | Ильинский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 7 | Кинешемский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 8 | Колобовский ЦСО | 98,3 | 100,0 | 100,0 | 39,3 | 40,0 | 20,0 | 99,3 |
| 9 | Комсомольский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 10 | КЦСОН по г.о. Кохма и Ивановскому мун. р-ну | 100,0 | 99,5 | 100,0 | 40,0 | 39,8 | 20,0 | 99,8 |
| 11 | Лежневский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 12 | Наволоковский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 13 | Палехский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 14 | Приволжский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 15 | КЦСОН по Пучежскому и Лухскому мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 16 | Родниковский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 17 | Савинский ЦСО | 98,9 | 98,9 | 100,0 | 39,6 | 39,6 | 20,0 | 99,2 |
| 18 | КЦСОН по Тейковскому и Гав.-Посад. мун. р-нам | 97,7 | 99,4 | 99,5 | 39,1 | 39,8 | 19,9 | 98,8 |
| 19 | Фурмановский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 20 | Шуйский ЦСО | 99,2 | 99,6 | 99,6 | 39,7 | 39,8 | 19,9 | 99,4 |
| 21 | Южский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| 22 | Юрьеvecкий КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Оценка производилась по следующим трем показателям (с указанием параметров, подлежащих оценке):

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие).

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

Максимальное итоговое значение по критерию 5 равно 100 баллам.

По показателю 5.1. выявлено, что во всех организациях, осуществляющих социальное обслуживание на дому, подавляющее большинство получателей социальных услуг готовы рекомендовать ее близким и знакомым людям.

По показателю 5.2. в исследуемых учреждениях выявлен максимальный и очень высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг организационными условиями оказания услуг.

По показателю 5.3. во всех учреждениях нестационарного социального обслуживания выявлены предельно и практически максимальные значения удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации.

Итоговая оценка по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг представлена ниже в таблице, подавляющее большинство значений являются максимальными и очень высокими, незначительно сниженный показатель отмечается у КЦСОН по Тейковскому и Гаврилово-Посадскому муниципальным р-нам.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| № п/ п | Название организации | Значения показателей по критерию 5 | | | Значения показателей по критерию 5 с учетом их значимости | | | Итоговая оценка по критерию 5 |
|--------------|---|------------------------------------|-------|-------|---|------|------|-------------------------------|
| | | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 0,3 | 0,2 | 0,5 | |
| | | | | | 5.1 | 5.2 | 5.3 | |
| 1 | ЦСО по Верхнеландех. и Пестяк. мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 2 | Вичугский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 3 | Вичугский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 4 | Заволжский ЦСО | 99,5 | 98,9 | 98,9 | 29,9 | 19,8 | 49,5 | 99,2 |
| 5 | Ивановский КЦСОН | 98,4 | 99,3 | 99,3 | 29,5 | 19,9 | 49,7 | 99,1 |
| 6 | Ильинский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 7 | Кинешемский КЦСОН | 99,7 | 100,0 | 100,0 | 29,9 | 20,0 | 50,0 | 99,9 |
| 8 | Колобовский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 9 | Комсомольский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 10 | КЦСОН по г.о. Кохма и Ивановскому мун. р-ну | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 11 | Лежневский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 12 | Наволоцкий КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 13 | Палехский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 14 | Приволжский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 15 | КЦСОН по Пучежскому и Лухскому мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 16 | Родниковский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 17 | Савинский ЦСО | 98,9 | 98,9 | 100,0 | 29,7 | 19,8 | 50,0 | 99,5 |
| 18 | КЦСОН по Тейковскому и Гав.-Посад. мун. р-нам | 95,5 | 96,2 | 97,1 | 28,7 | 19,2 | 48,6 | 96,5 |
| 19 | Фурмановский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |
| 20 | Шуйский ЦСО | 98,5 | 98,7 | 99,6 | 29,6 | 19,7 | 49,8 | 99,1 |
| 21 | Южский ЦСО | 100,0 | 97,4 | 100,0 | 30,0 | 19,5 | 50,0 | 99,5 |
| 22 | Юрьевоцкий КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг
в форме социального обслуживания на дому
организациями социального обслуживания Ивановской области**

Расчитанные на основании пяти интегральных критериев итоговые оценки качества условий оказания услуг в форме социального обслуживания на дому организациями социального обслуживания представлены ниже в таблице. Из нее следует, что максимальные оценки 100,0 баллов получены в одиннадцати организациях, в диапазоне 99,3-99,9 баллов – в шести, от 98,2 до 98,9 баллов – в пяти, что, безусловно, является высочайшими показателями качества условий оказания услуг центрами социального обслуживания в регионе.

Максимальное значение итоговой оценки равно 100 баллам.

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг в форме социального обслуживания на дому
организациями социального обслуживания**

| <i>№ п/п</i> | <i>Название организации</i> | <i>Значение критериев оценки качества, баллы</i> | | | | | <i>Итоговая оценка</i> |
|------------------|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------------|
| | | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | |
| 1 | ЦСО по Верхнеландех. и Пестяк. мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,8 | 100,0 | 99,96 |
| 2 | Вичугский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | Вичугский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | Заволжский ЦСО | 98,6 | 99,7 | 99,6 | 99,4 | 99,2 | 99,3 |
| 5 | Ивановский КЦСОН | 99,5 | 99,3 | 99,5 | 99,4 | 99,1 | 99,36 |
| 6 | Ильинский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7 | Кинешемский КЦСОН | 99,8 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,9 | 99,94 |
| 8 | Колобовский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 94,0 | 99,3 | 100,0 | 98,66 |
| 9 | Комсомольский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | КЦСОН по г.о. Кохма и Ивановскому мун. р-ну | 99,7 | 99,7 | 100,0 | 99,8 | 100,0 | 99,84 |
| 11 | Лежневский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 12 | Наволоковский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 13 | Палехский КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 14 | Приволжский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 15 | КЦСОН по Пучежскому и Лухскому мун. р-нам | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 16 | Родниковский КЦСОН | 100,0 | 99,9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 99,98 |
| 17 | Савинский ЦСО | 100,0 | 99,7 | 94,0 | 99,2 | 99,5 | 98,48 |
| 18 | КЦСОН по Тейковскому и Гав.-Посад. мун. р-нам | 99,0 | 99,2 | 99,6 | 98,8 | 96,5 | 98,62 |
| 19 | Фурмановский ЦСО | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 20 | Шуйский ЦСО | 99,3 | 99,0 | 93,7 | 99,4 | 99,1 | 98,1 |
| 21 | Южский ЦСО | 98,8 | 96,4 | 99,6 | 100,0 | 99,5 | 98,86 |
| 22 | Юрьевецкий КЦСОН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

На основании результатов проведения независимой оценки качества был сформирован итоговый рейтинг организаций, предоставляющих надомные социальные услуги в Ивановской области:

| <i>Название организации</i> | <i>Итоговая оценка</i> | <i>Рейтинг</i> |
|---|------------------------|----------------|
| Вичугский КЦСОН, Вичугский ЦСО, Ильинский ЦСО, Комсомольский ЦСО, Лежневский ЦСО, Наволоцкий КЦСОН, Палехский КЦСОН, Приволжский ЦСО, КЦСОН по Пучежскому и Лухскому мун. р-нам, Фурмановский ЦСО, Юрьевецкий КЦСОН | 100,0 | 1 |
| Родниковский КЦСОН | 99,98 | 2 |
| ЦСО по Верхнеландеховскому и Пестяковскому мун. р-нам | 99,96 | 3 |
| Кинешемский КЦСОН | 99,94 | 4 |
| КЦСОН по г.о. Кохма и Ивановскому мун. р-ну | 99,84 | 5 |
| Ивановский КЦСОН | 99,36 | 6 |
| Заволжский ЦСО | 99,3 | 7 |
| Южский ЦСО | 98,86 | 8 |
| Колобовский ЦСО | 98,66 | 9 |
| КЦСОН по Тейковскому и Гаврилово-Посадскому мун. р-нам | 98,62 | 10 |
| Савинский ЦСО | 98,48 | 11 |
| Шуйский ЦСО | 98,1 | 12 |

Как видим, значения итоговой оценки максимальные и практически максимальные. Все это свидетельствует о высоком качестве условий оказания услуг центрами социального обслуживания, стабильной работе системы социальной защиты Ивановской области, ее безусловном развитии.

По итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в форме социального обслуживания на дому организациями социального обслуживания можно сделать следующие **выводы**:

1. Организации, осуществляющие надомное социальное обслуживание в Ивановской области, обеспечивают максимальную открытость и доступность информации о своей деятельности на общедоступных информацион-

ных ресурсах (на стендах в помещении организации и на своих официальных сайтах) и в соответствии с требованиями законодательства. У получателей услуг есть возможность воспользоваться несколькими дистанционными способами обратной связи и взаимодействия с различными категориями сотрудников организации (телефон, электронная почта, электронные сервисы для обращений, анкета для опроса, личный кабинет, горячая линия и др.). Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности респондентов объемом и качеством информации, предоставляемой учреждениями о своей деятельности.

2. В исследуемых организациях обеспечены максимально комфортные условия для предоставления услуг получателям, обеспечивается своевременность предоставления социальных услуг, зафиксирована высокая степень удовлетворенности получателей услуг комфортностью их предоставления.

3. Подавляющее большинство организаций социального обслуживания региона создали в помещениях и на прилегающей территории доступную среду для инвалидов, что позволяет данной группе получать услуги наравне с другими категориями населения. В трех организациях существует потребность в развитии доступной среды по тому или иному параметру, однако историко-архитектурные особенности зданий, где располагаются исследуемые объекты, а также их правовой статус пользования помещением (арендуемое помещение), не позволяют принять необходимые меры и организовать соответствующие работы. Сравнительный анализ результатов текущей и предыдущей НОК показал прогресс в обеспечении доступности получения инвалидами социальных услуг в подавляющем большинстве тех организаций, где в 2018 г. были выявлены недостатки по данной группе параметров (3.1. и 3.2.).

4. Весьма высокие оценки получили доброжелательность и вежливость всех категорий работников организаций надомного социального обслуживания Ивановской области: тех, кто обеспечивает первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, тех, кто обеспечивает обратную связь и взаимодействие с по-

мощью дистанционных форм, и работников, непосредственно оказывающих социальные услуги на дому.

5. Высокая степень удовлетворенности получателей организационными условиями предоставления услуг и в целом условиями оказания услуг, а также явно выраженная готовность рекомендовать исследуемые учреждения знакомым и родственникам однозначно свидетельствуют о высоком качестве условий оказания услуг в системе социального обслуживания Ивановской области.

На основании проведенной оценки качества условий оказания услуг в форме социального обслуживания на дому организациями социального обслуживания Ивановской области целесообразно предложить следующие **рекомендации**.

1) Систематически проводить мониторинг размещаемой в общедоступных местах информации о деятельности учреждений (на стендах и сайтах) и осуществлять актуализацию информации. Активизировать развитие раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальных сайтах.

2) Продолжить работу по обеспечению комфортности условий предоставления услуг.

3) Отдельным учреждениям продолжить работу по развитию доступности условий получения услуг инвалидами.

В Шуйском ЦСО необходимо обратить внимание на такой параметр, как оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами). Следует еще раз отметить, что здание, в котором располагается Шуйский ЦСО, является арендованным помещением и относится к памятникам архитектуры муниципального значения, что в определенной мере затрудняет возможности действий организации в нужном направлении, в данной ситуации возможным вариантом решения будет складной переносной пандус. Обеспечение наличия специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в Колобовском ЦСО и наличие адаптированных

лифтов, поручней, расширенных дверных проемов в Савинском ЦСО, с одной стороны, безусловно необходимо, с другой – весьма затруднительно по объективным причинам. В первом случае это обусловлено тем, что здание Колобовского ЦСО отнесено к памятникам архитектуры федерального значения и его конструкцией не предусмотрено подведение коммунальных систем, во втором – Савинский ЦСО располагается в арендованном помещении и не имеет возможности вносить изменения в конструктивные особенности здания. Об этом уже говорилось выше при анализе показателя 3. «Доступность услуг для инвалидов».

Как и в НОК 2018 г. остается открытым вопрос относительно предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Во всех исследуемых организациях отсутствует такая возможность, в то же время у получателей социальных услуг нет потребности в данных специалистах. В связи с этим по-прежнему не представляется корректным дать однозначную рекомендацию. Наличие штатного сотрудника в учреждениях, предоставляющих социальные услуги на дому, не представляется целесообразным, хорошим вариантом был бы приглашенный специалист по договору, однако в этом случае встает проблема дефицита кадров: в ряде населенных пунктов Ивановской области сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков) может просто не быть. Оптимальным вариантом в настоящее время будет рассмотрение вопроса о возможности использования организациями соответствующих специальных приложений для цифровых устройств.

4) Изучить результаты анкетирования получателей услуг и при необходимости принять меры по устранению корректных замечаний и реализации интересных предложений, полученных от получателей услуг.

В Южском ЦСО провести изучение мнений получателей социальных услуг о причинах их неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте, а также комфортностью условий предоставления услуг.

В Заволжском ЦСО провести изучение мнений получателей услуг о причинах их неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте.

В КЦСОН по Тейковскому и Гаврилово-Посадскому муниципальным р-нам провести изучение мнений получателей социальных услуг о причинах их неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте, а также условиями предоставления услуг.

В заключение хотелось бы отметить следующее. При оценке показателя 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» некоторые организации получают по нему сниженные значения ввиду того, что находятся в зданиях, являющихся памятниками федерального и муниципального значения или находящихся в аренде, в связи с чем администрация учреждений не имеет возможности вносить необходимые конструктивные изменения для создания доступной среды (пандусы, расширенные дверные проемы, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения и др.). По сути для социальных учреждений складывается безвыходная ситуация, снижающая значения показателей качества условий оказания услуг. В связи с этим на обсуждение профессионального сообщества целесообразно вынести вопрос о внесении дополнений в «Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденную Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н. Дополнения должны касаться ситуаций, когда организации социального обслуживания размещаются в объектах культурного наследия, это даст возможность проводить НОК с учетом специфики зданий. В настоящее время подобная практика сложилась при оценке параметра 3.1.1

показателя 3.1 в отношении организаций культуры, следовательно, будет полезно рассмотреть уже имеющийся опыт и адаптировать его в отношении учреждений социального обслуживания, а затем предложить для рассмотрения в Министерство труда и социальной защиты РФ.

Аналогичная ситуация складывается при оценке показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» по параметру «возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)». Данная услуга в организациях надомного социального обслуживания практически не востребована, есть проблема дефицита подобных специалистов на периферии. В связи с чем целесообразно рассмотреть вопрос о внесении дополнения по данному пункту в «Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» ориентировочно в следующей формулировке: «возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) или использования работниками организации цифровых устройств, на которых установлены специальные приложения для сурдоперевода (тифлосурдоперевода)».