

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) В 2025 ГОДУ

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания Республики Саха (Якутия) в 2025 году на основании Договора на оказание услуг от 05.11.2025 г. №1, в соответствии со статьей 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Российской Федерации, утвержденным приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цель исследования: Проведение социологического исследования в соответствии со статьей 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – 442-ФЗ) в целях оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания Республики Саха (Якутия) (далее – учреждения) в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Российской Федерации, утвержденным Приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Объект исследования: 19 учреждений социального обслуживания, осуществляющие стационарную форму социального обслуживания для престарелых и инвалидов, состоящих в реестре поставщиков социальных услуг Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия).

Предмет исследования: качество работы учреждений, предоставляющих социальные услуги в Республике Саха (Якутия).

Целевые группы: получатели социальных услуг: пожилые, инвалиды, несовершеннолетние, старше 14 лет являющиеся получателями социальных услуг в

форме социального обслуживания в полустационарной и стационарной форме из 19 организаций, согласно приложению 1к Договору №1 от 05.11.2025г.

Основными задачами исследования являются:

- оценка открытости и доступности информации об учреждении;
- оценка комфортности условий предоставления социальных услуг, в том числе времени ожидания предоставления услуг;
- оценка доступности услуг для инвалидов;
- оценка доброжелательности, вежливости работников учреждения;
- оценка удовлетворенности условиями оказания услуг.

Ожидаемые результаты исследования:

- 1) Формирование оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания Республики Саха (Якутия).
- 2) Определение удовлетворенности получателей, социальных услуг качеством условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания.
- 3) Определение рейтинга учреждений социального обслуживания.
- 4) Обобщение предложений респондентов о повышении качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания.

Этапы проведения социологического исследования:

- 1) Экспертная оценка организаций социального обслуживания (сбор фото, видео материалов в учреждениях, анализ интернет-сайтов);
- 2) Оффлайн и онлайн опрос получателей социальных услуг 19 учреждений социального обслуживания Республики Саха (Якутия).

Методы исследования (инструментарий):

- 1) Контент-анализ фото, видео материалов и официальных сайтах организаций социального обслуживания.
- 2) Анкетирование респондентов - получателей услуг организаций социального обслуживания Республики Саха (Якутия).

Сроки исследования: с 5 ноября 2025 года по 15 декабря 2025 года.

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями социальной сферы разработана в соответствии с приложением к Методике 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,

утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н (Приложение 1, 2).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания проведен в соответствии с Единым порядком 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, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (Приложение 3).

Раздел 1. ОБОБЩЕНИЕ ДАННЫХ, ПОЛУЧЕННЫХ В ХОДЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

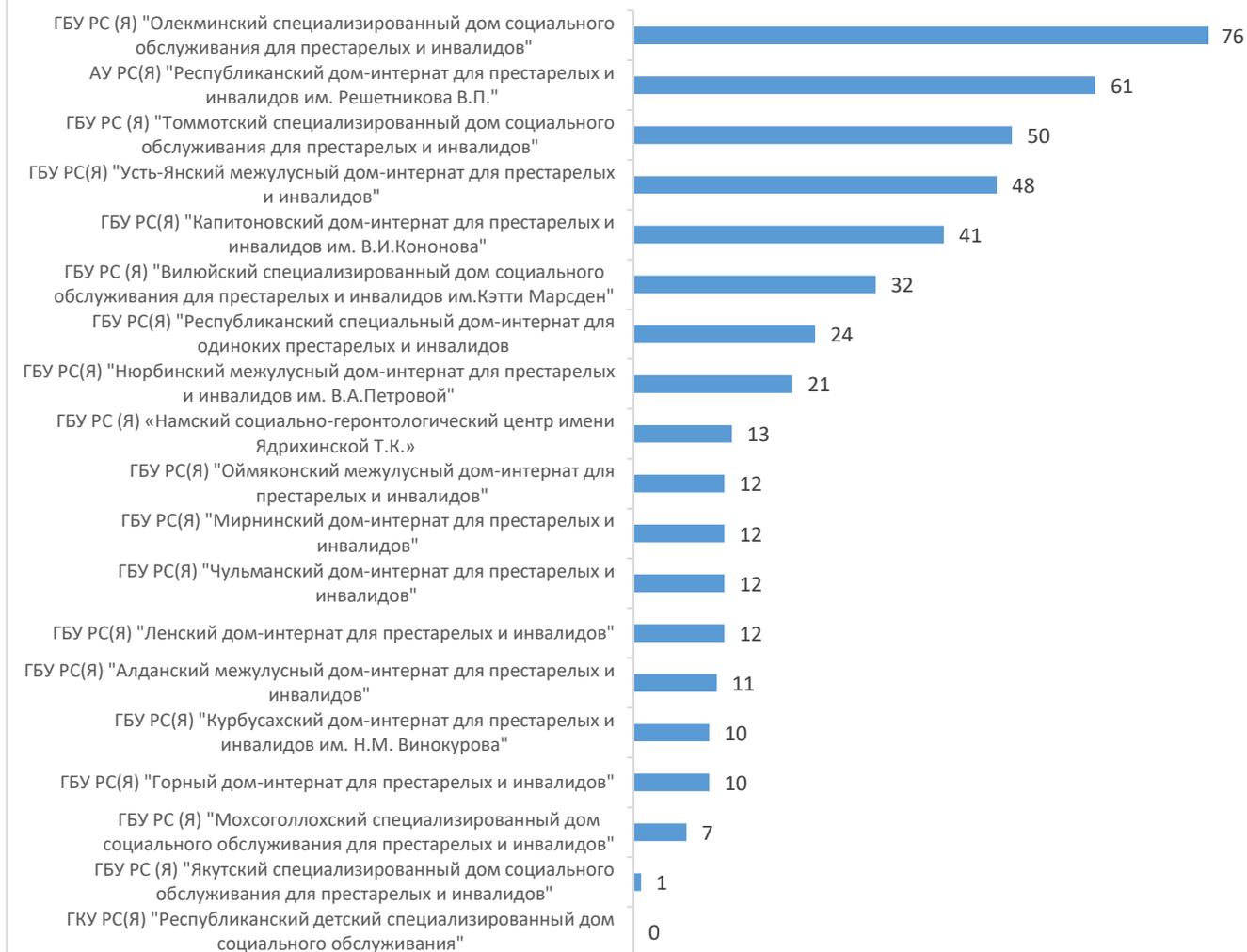
Для выявления мнения граждан проведено анкетирование 453 получателей услуг (пожилые, инвалиды, несовершеннолетние, являющиеся получателями социальных услуг в полустационарной и в стационарной форме) (Диаграмма 1), в том числе:

- очное анкетирование 72 получателя из 5 учреждений, осуществляющих стационарную форму социального обслуживания для престарелых и инвалидов;
- онлайн-анкетирование 381 получателей из 13 учреждений, осуществляющих стационарную форму социального обслуживания для престарелых и инвалидов

Не прошли анкетирование получатели социальных услуг ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания" ввиду специфики контингента воспитанников, их физиологических, психологических и когнитивных особенностей (письмо от 04.12.2025 №660 прилагается).

В целом охват респондентов составил 20% от общего числа обслуживаемых граждан на 1 сентября 2025 года.

Диаграмма 1. Количество респондентов, принявших участие в анкетировании в разбивке по учреждениям социального обслуживания (чел.)



В связи с отсутствием получателей социальных услуг с сохранным интеллектом в ряде организаций не набрано минимальное количество респондентов, установленные приложением №1 к Договору возмездного оказания услуг №1 от 05.11.2025 года:

- ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов": план - 84, факт – 65 респондентов (письмо от 04.12.2025 №622);
- ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов": план 12, факт – 1 респондент (письмо от 25.11.2025 №01-343);
- ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов": план 22, факт – 7 респондентов (письмо от 21.11.2025 г. б/н).

Всего в анкетировании приняли участие 187 (41%) женщин и 266 (59%) мужчин (Диаграмма 2).



Возрастной состав респондентов в разбивке по возрастным группам составляет (Диаграмма 3):

- от 20 до 29 лет – 20 человек (4,4%);
- от 30 до 39 лет – 41 человек (9,1%);
- от 40 до 49 лет – 53 человек (11,7%);
- от 50 до 59 лет – 79 человека (17,4%);
- от 60 до 69 лет – 124 человека (27,4%);
- от 70 до 79 лет – 107 человек (23,6%).



1.1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на официальных сайтах и информационных стендах организации должна быть размещена информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе, о месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах

внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» оценивается и рассчитывается на основе трех показателей оценки: 1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), 2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы.

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме).

Информация о деятельности 19 организаций – участников независимой оценки качества предоставления социальных услуг размещена на официальном сайте Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия) <https://mintrud.sakha.gov.ru/> в разделе «Об исполнительном ОГВ РС(Я)».

100% учреждений имеют на официальных сайтах и сайте Министерства труда и социального развития РС(Я) полную информацию о деятельности организации в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (статья 13. Информационная открытость поставщика социальных услуг). В этой связи по критерию «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме)» в части информации, размещенной на официальном сайте всем 19 организациям поставлено по 1 баллу.

В части размещения соответствующей информации на информационных стендах в здании организаций была проведена оценка на основании фото – видеоматериалов, том числе 14 организаций - онлайн, 5 организаций – офлайн. В результате, всем 19 организациям поставлено по 1 баллу, что означает соответствие информации о

деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме).

Таблица №1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме).

№	Наименование учреждения	На информационных стендах	На официальном сайте	Пинф=(Истенд +Исайт)/2×100
		0, 0,5, 1 балл		
1	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	1	100
2	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	1	100
3	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	1	1	100
4	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	1	100
5	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	1	100
6	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	1	100
7	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	1	1	100
8	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	1	100
9	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	1	100
10	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	1	1	100
11	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	1	1	100
12	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	1	1	100
13	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	1	1	100
14	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
15	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
16	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
17	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
18	ГБУ РС (Я) "Вилуйский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	1	1	100

19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	1	1	100
	В целом по РС(Я) (средний)			100

1.1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование.

По показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование» проведен анализ информации о поставщике социальных услуг, содержащейся на официальном сайте Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия). На сайте Министерства труда и социального развития РС(Я) размещена информация о контактных телефонах, указаны адреса электронной почты всех 19 организаций. По показателю наличия контактного телефона и электронной почты, как дистанционного способа обратной связи всем 19 учреждениям поставлены по 30 баллов за каждый дистанционный способ.

Из 19 учреждений социального обслуживания официальный сайт имеют 7 учреждений, что составляет 36,8%, 12 учреждений не имеют собственного сайта (63,2 %).

Учреждения, имеющие собственный официальный сайт:

1. ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов" (<https://tsdsopi.sakha.socinfo.ru/>);

2. ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов" (<https://olekcdcopi.sakha.socinfo.ru/>);

3. ГБУ РС(Я) "Нюрбинский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В. А. Петровой" (<https://nmdipi.ru/>);

4. ГБУ РС(Я) "Алданский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов" (<https://amdipi.saha.socinfo.ru/>);

5. ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов" (<https://mpndi.saha.socinfo.ru/>);

6. ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов" (<https://dipi16.saha.socinfo.ru/>);

7. ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального

обслуживания" (<https://detdom14.nethouse.ru/>).

Кроме контактной информации оценивалось наличие еще трех дистанционных способа обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов, раздела «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг. Под электронными сервисами имеется в виду техническая возможность обратной связи через специальную форму на сайте.

На официальных сайтах 5 учреждений существует возможность обратной связи:

1. ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов" (<https://tsdsopi.sakha.socinfo.ru/>);

2. ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов" (<https://olekcdcopi.sakha.socinfo.ru/>);

3. ГБУ РС(Я) "Нюрбинский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В. А. Петровой" (<https://nmdipi.ru/>);

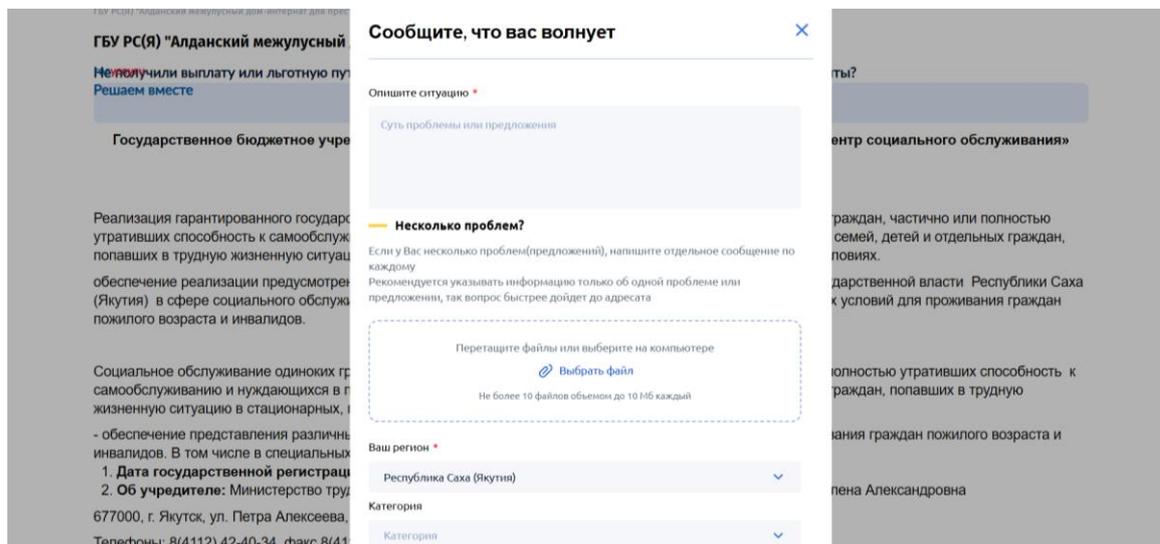
4. ГБУ РС(Я) "Алданский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов" (<https://amdipi.saha.socinfo.ru/>);

5. ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов" (<https://mpndi.saha.socinfo.ru/>).

Раздел «Часто задаваемые вопросы» отсутствует у всех 19 учреждений социального обслуживания, соответственно по данному дистанционному способу всем организациям поставлено 0 баллов.

По дистанционному способу «Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг» всем 19 учреждениям поставлено по 30 баллов, так на странице организации официальном сайте Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия) <https://mintrud.sakha.gov.ru/> имеется кнопка (ссылка) «Написать о проблеме», для отправления сообщения через портал государственных услуг РФ (Рисунок 1).

Рисунок 1



Все результаты оценки по показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование» представлены на таблице №2.

Таблица №2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование

№	Наименование организации	Телефон	Электронная почта	Электронный сервис	Частота взаимодействия	Тех. возможности	Тех. возможности выражены в мнении о качестве условий оказания услуг	Сдист	Пдист = Тдист × Сдист
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	30	30	30	0	30	4	100	
2	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	30	30	30	0	30	4	100	
3	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	30	30	30	0	30	4	100	
4	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30	30	0	0	30	3	90	
5	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30	30	0	0	30	3	90	

6	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30	30	0	0	30	3	90
7	ГБУ РС(Я) "Оймяконский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30	30	0	0	30	3	90
8	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	30	30	0	0	30	3	90
9	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30	30	0	0	30	3	90
10	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	30	30	0	0	30	3	90
11	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30	30	0	0	30	3	90
12	ГБУ РС(Я) "Алданский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30	30	30	0	30	3	100
13	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	30	30	30	0	30	3	100
14	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	30	30	0	0	30	3	90
15	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсен"	30	30	0	0	30	3	90
16	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	30	30	0	0	30	3	90
17	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	30	30	0	0	30	3	90
18	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	30	30	0	0	30	3	90
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	30	30	0	0	30	3	90
В целом по РС(Я) средний								93

В целом по Республике Саха (Якутия) значение показателя Пдист = 93. Пдист = Тдист × Сдист, где Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ), Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

1.1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы

В целях оценки показателя доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, участникам независимой оценки – респондентам были заданы следующие вопросы:

1) При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

2) Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

2) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

3) Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

По результатам опроса 289 (63,8% от общего числа) респондентов при посещении организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации (Диаграмма 1), в том числе 283 респондента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, что составляет 97,9 % в целом по Республике Саха (Якутия) (Диаграмма 4).

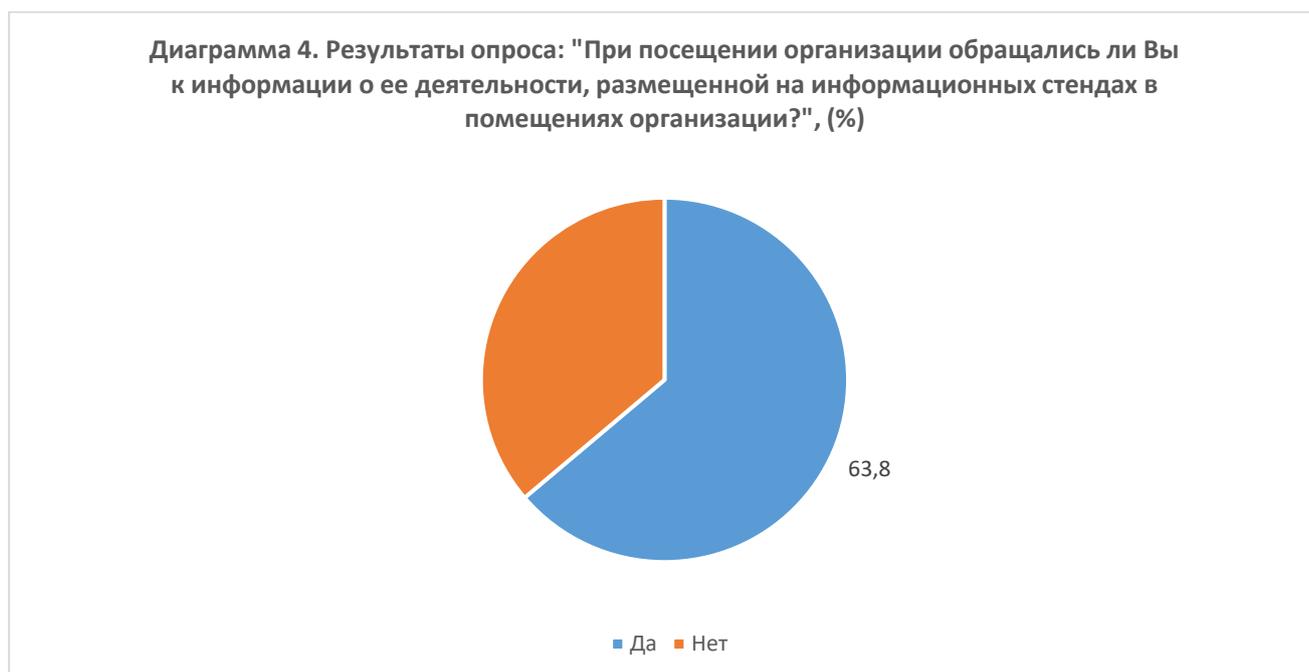
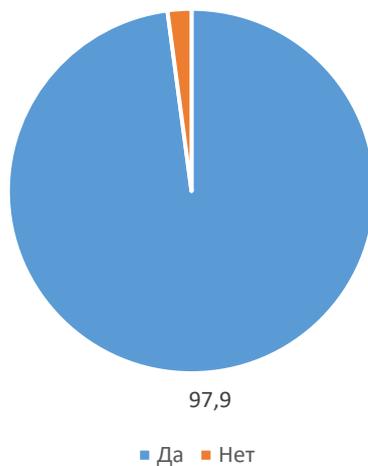


Диаграмма 5. Результаты опроса: "Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?", (%)



142 респондента из 453 пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности, что составляет 31,3 %. По открытости, полноте и доступности информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 136 респондентов полностью удовлетворены, что составляет 95,7% в целом по Республике Саха (Якутия).

Диаграмма 6. Результаты опроса: "Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?", (%)

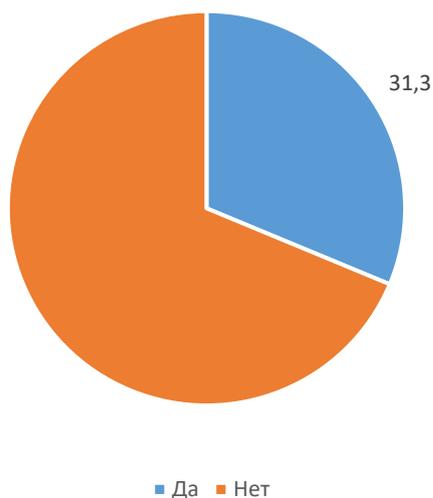
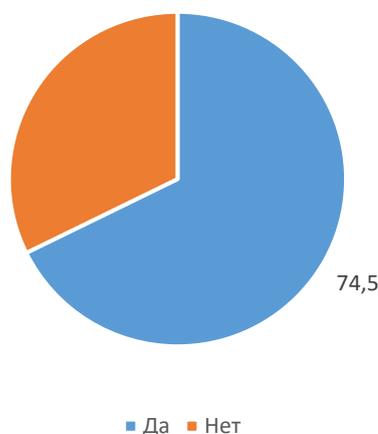


Диаграмма 7. Результаты опроса: "Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? ", (%)



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Поткр уд равна 0 у трех организаций, в виду отсутствия опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте:

- ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова";

- ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов";

ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания".

Ниже в таблице представлены результаты по всем организациям и выведен показатель по республике Саха (Якутия) в целом.

Таблица №3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы

№	Наименование организации	Чобщ-тенд	Устенд	Чобщ-сайт	Усайт	Поткр уд
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	44	44	43	43	100
2	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	3	3	0	0	100

3	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	51	50	37	37	99
4	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	1	1	100
5	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	48	48	7	7	100
6	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	8	8	7	7	100
7	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	10	0	0	100
8	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	31	31	8	8	100
9	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	5	5	0	0	100
10	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	6	6	1	1	100
11	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	6	6	3	3	100
12	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	11	10	9	8	90
13	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	20	20	20	15	88
14	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	18	17	0	0	94
15	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсен"	14	12	4	4	89
16	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	2	1	2	2	75
17	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	0	0	0	0	0
18	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	0	0	0	0	0
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний		283		136	81

.1.4. Итоговый рейтинг по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Показатель по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий по формуле: $K1 = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пдист} + 0,4 \times \text{Поткр уд})$.

Лидерами рейтинга по показателю «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» с максимальным количеством баллов (100) стали три организации:

- ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания

для престарелых и инвалидов";

- ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов";

- ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов".

Минимальное количество баллов (57) набрали:

- ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова";

- ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов";

- ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания".

Это связано в связи с отсутствием респондентов в виду специфики контингента получателей социальных услуг, их физиологических, психологических и когнитивных особенностей.

Средняя оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» составила 90 баллов в целом по Республике Саха (Якутия).

Таблица №4. Рейтинг учреждений социального обслуживания по показателю «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Место в рейтинге	Наименование организации	Итоговый балл
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	100
1	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	100
1	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	100
2	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	97
2	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	97
2	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	97
2	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	97
2	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	97
2	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	97

2	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	97
2	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	97
3	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	96
4	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	95
4	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	95
5	ГБУ РС (Я) "Виллюйский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	93
6	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	87
7	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	57
7	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	57
7	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	57
	В целом по Республике Саха (Якутия)	90

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

1.2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

По показателю «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» проведена оценка по наличию комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги.

Показатель «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» рассчитывается по формуле: $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}$, где $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие), $S_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг, в нашем случае 5 комфортных условий. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

По условию комфортности «Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы» в том числе оценивалась читаемость и понятность шрифтов на указательных табличках, наличие навигации между этажами, размещение планов эвакуации и указателей эвакуационных выходов, а также доступность элементов для маломобильных групп населения — тактильных табличек на азбуке Брайля и желтых тактильно-контрастных напольных дорожек.

Всего в рамках оценки из **19 организаций социального обслуживания** нулевую оценку по показателю (0 баллов) получили **3 учреждения**, что обусловлено отсутствием подтверждающих материалов либо объективными ограничениями в текущий период:

№	Наименование организации	Причина нулевой оценки
1	ГБУ РС(Я) «Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А. Петровой»	На момент оценки в учреждении проводится капитальный ремонт, что временно ограничивает реализацию навигационной среды. По завершении ремонтных работ обеспечить комплексное внедрение элементов навигации в соответствии с требованиями по доступной среде
2	ГБУ РС(Я) «Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Не предоставлены фото- и/или видеоматериалы, необходимые для оценки
3	ГБУ РС(Я) «Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов»	Не предоставлены фото- и/или видеоматериалы, необходимые для оценки

По условию «Наличие и доступность питьевой воды» оценивалось размещение и тип ёмкостей для её предоставления, доступность воды для получателей услуг, посетителей и персонала, а также соблюдение санитарно-эпидемиологических требований — включая чистоту и техническое состояние ёмкостей, регулярность их обслуживания и соответствие действующим нормативам (СанПиН и др.). По результатам оценки во всех организациях питьевая вода имеется и доступна для пользователей. Вместе с тем выявлены отдельные нарушения и недостатки, требующие устранения:

№	Наименование организации	Выявленные недостатки	Рекомендации
1	ГБУ РС(Я) «Мохсогolloхский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов»	Используется алюминиевый бак для воды с краном в качестве ёмкости для питьевой воды	Заменить на санкционированный тип ёмкости (кулер, диспенсер и т.п.)
2	ГБУ РС(Я) «Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Используется эмалированная кастрюля в качестве ёмкости для питьевой воды	Заменить на санкционированный тип ёмкости (кулер, диспенсер и т.п.)
3	ГБУ РС(Я) «Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов»	Используется общая кружка/чашка для разлива воды	Обеспечить индивидуальные одноразовые стаканы или санитарно безопасные многоразовые ёмкости с регулярной дезинфекцией
4	ГБУ РС(Я) «Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Бутыль с питьевой водой находится в неудовлетворительном санитарном состоянии	Заменить бутыль, организовать регулярную санитарную обработку ёмкостей и контроль за их состоянием

Общие рекомендации для всех учреждений:

- обеспечить своевременную замену питьевой воды и регулярную санитарную обработку ёмкостей;

- в организациях, где отсутствуют кулеры или иные санитарно безопасные диспенсеры, предусмотреть их установку в соответствии с требованиями СанПиН.

Ниже в таблице представлены результаты оценки по всем организациям.

Таблица №5 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью (наличие)

№	Наименование организации	Навигация внутри организации	Питание входы	Санитарно-гигиенических помещений санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги (наличие свободных мест)	Пкомф=ТкомфхСкомф
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	0	80
2	ГБУ РС (Я) "Мохооголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	0	80
3	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	0	80
4	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	0	80
5	ГБУ РС(Я) "Оймьяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	0	80
6	ГБУ РС(Я) "Курбулахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	20	20	20	20	0	80
7	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	0	80
8	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	0	80
9	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	0	80
10	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	0	80
11	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	20	20	20	20	0	80
12	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	20	20	20	20	0	80
13	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	0	20	20	20	0	60
14	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	20	20	20	20	0	80

1 5	ГБУ РС(Я) "Алданский межлусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	0	20	20	20	0	60
1 6	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсен"	20	20	20	20	0	60
1 7	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом- интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	0	80
1 8	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	0	0	0	0	0	20
1 9	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	20	0	20	20	0	60
В целом по РС(Я) средний							73

1.2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

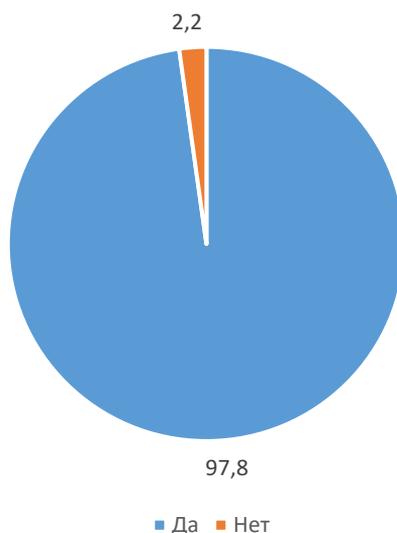
По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» оценивается удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» рассчитывается по формуле:

$P_{комф\ уд} = \frac{U_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, где $U_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Из 453 респондентов, количество удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы составляет 443 (97,8%).

Диаграмма 8. Результаты опроса: "Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?", (%)



Средняя оценка по показателю по всем учреждениям составил 91 балл.

Таблица № 6 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

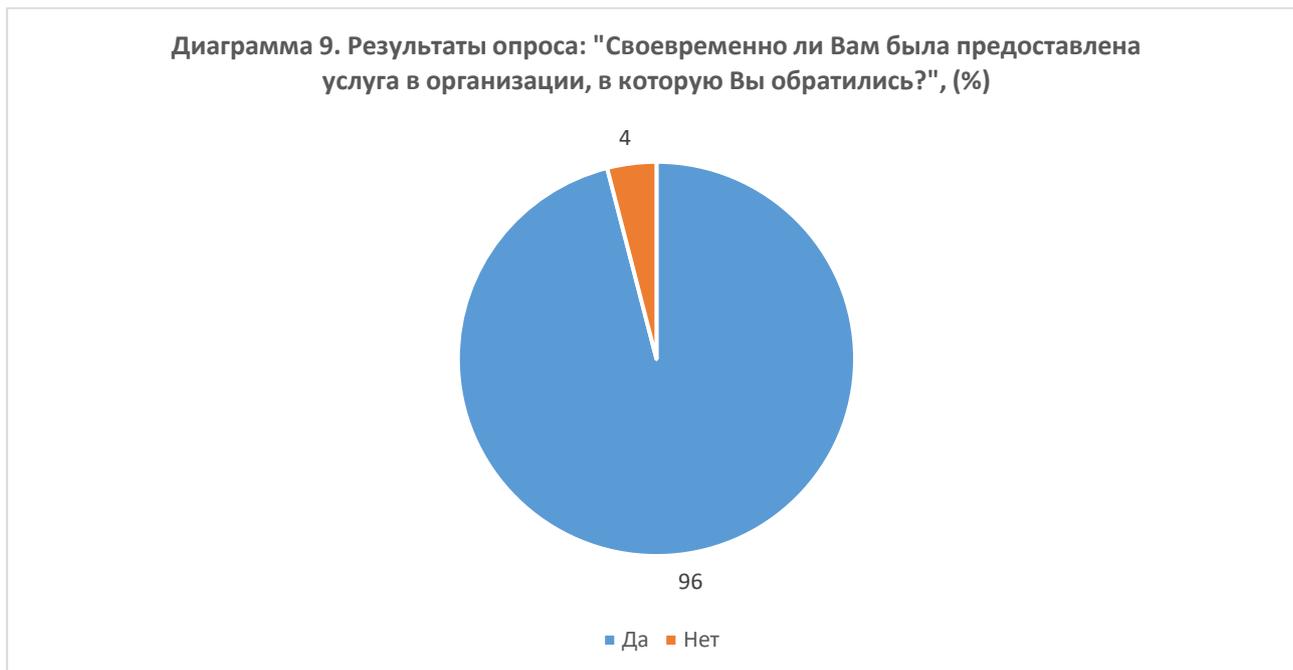
№	Наименование учреждения	Чобщ	Укомф	Пкомф уд
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	50	50	100
2	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	7	7	100
3	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
4	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межолусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	48	48	100
5	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межолусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
6	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	10	10	100
7	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
8	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	76	76	100
9	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
10	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	10	100
11	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межолусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	21	21	100
12	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	41	40	98

13	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	32	30	94
14	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	13	12	92
15	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	11	92
16	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	11	10	91
17	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	61	53	87
18	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	24	20	83
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний	453	435	91

1.2.3. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

По показателю «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» оценивалась своевременность оказания услуг специалистами (в том числе медицинского профиля) в соответствии с утверждёнными регламентами и индивидуальными программами социального обслуживания.

На вопрос «Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились?» 96% (435 респондентов) опрошенных ответили «да», 4% (18 респондентов) выбрали ответ «нет».



Учитывая специфику стационарных организаций социального обслуживания (где

получатели услуг проживают на постоянной основе), под «временем ожидания» понимался не хронометраж в режиме «однократного визита», а период с момента обращения (поступления заявки/направления) до фактического начала предоставления услуги, а также соблюдение установленных сроков выполнения отдельных видов услуг в процессе пребывания в учреждении.

Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) рассчитывается по формуле: $\text{Пожд} = (\text{Усвоевр} / \text{Чобщ}) \times 100$. Результаты оценки по показателю представлены в таблице ниже.

Таблица №7. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

№	Наименование учреждения	Чобщ	Усвоевр	Пожд = $(\text{Усвоевр} / \text{Чобщ}) \times 100$
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	50	50	100
2	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	7	7	100
3	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
4	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	48	48	100
5	ГБУ РС(Я) "Оймьяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
6	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	10	10	100
7	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
8	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	21	21	100
9	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	11	11	100
10	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	76	74	97
11	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	61	59	97
12	ГБУ РС (Я) "Вилуйский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсен"	32	31	97
13	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	24	23	96
14	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	13	12	92
15	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	11	92

16	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	9	90
17	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	41	35	85
18	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	9	75
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний	453	435	91

1.2.4. Итоговая оценка по показателю «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».

Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» рассчитывается по формуле: $K2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф уд}})$.

Лидерами рейтинга являются 7 организаций с баллом по критерию – 94 балла. Минимальное количество баллов набрал ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания", в связи с отсутствием респондентов.

Средняя оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составила 85 баллов в целом по Республике Саха (Якутия).

Таблица №8. Рейтинг учреждений социального обслуживания по показателю «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Место в рейтинге	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	94
1	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	94
1	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	94
1	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлуусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	94
1	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлуусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	94
1	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	94
1	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	94
2	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	93

3	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	91
4	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	90
5	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	89
5	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	89
6	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	88
7	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	87
8	ГБУ РС(Я) "Алданский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	85
8	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	85
9	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	82
10	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов	69
11	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	18
	В целом по РС(Я) средний	85

1.3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» оценивается и рассчитывается на основе трех показателей оценки: 1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, 2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

1.3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

По показателю «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» оценивалось наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 2) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 3) сменных кресел-колясок;; 4) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

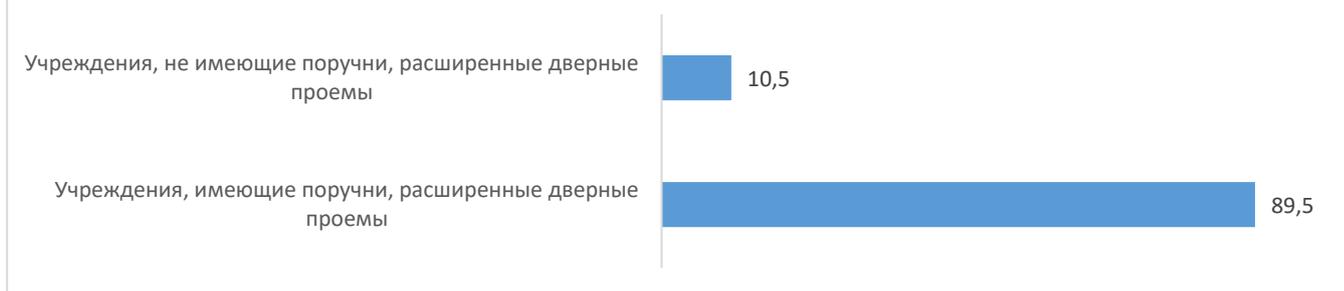
Все учреждения (100%) располагают выделенными автостоянками. Учитывая их расположение в населённых пунктах с низкой плотностью автотранспорта, а также наличие у каждого учреждения обособленной территории, отдельное выделение парковочных мест для инвалидов не требуется.

ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов не предоставил информацию в виде фото, видеоматериалов.

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

89,5% организациях имеются поручни, расширенные дверные проемы (17 учреждений из 19). В ГБУ РС(Я) "Оймяконский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов" внутри организации отсутствуют поручни для маломобильных граждан. ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов не предоставил информацию в виде фото, видеоматериалов.

Диаграмма 10. Наличие поручней, расширенных проемов (%)

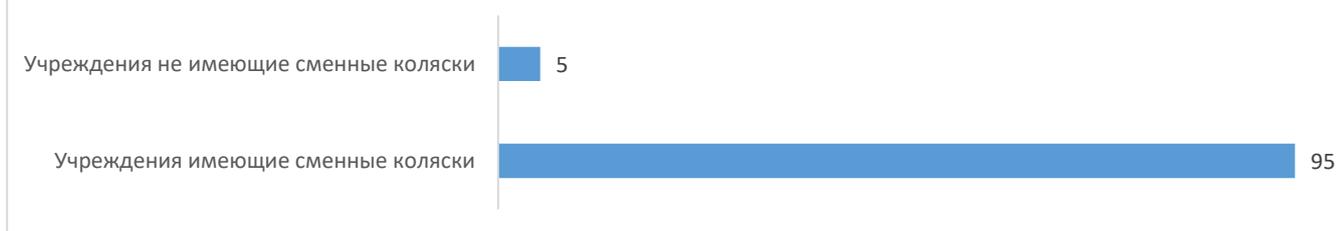


Лифты имеются не во всех учреждениях. Их наличие зависит от конструктивных особенностей зданий.

3. Наличие сменных кресел-колясок.

В 18 организациях имеются сменные кресла-коляски, что составляет 95%. ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов» не предоставил фото, видео материалы о наличии сменных кресел. (Диаграмма 38).

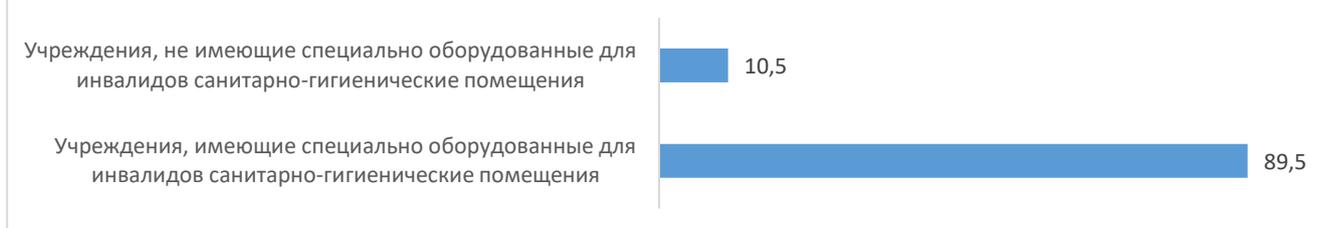
Диаграмма 11. Наличие сменных кресел-колясок, (%)



4. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

В 89,5% (17) организациях имеются специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения (Диаграмма 39).

Диаграмма 12. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений, (%)



В ГБУ РС (Я) "Вилуйский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им. Кэтти Марсен" санитарно-гигиенические помещения не предназначены для пребывания маломобильных граждан (отсутствует свободное

пространство для манёвра инвалидной коляски, нет специальных опорных поручней возле унитазов, раковин).

ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов» не представил фото, видео материалы для оценки.

Считаем, необходимым отметить отсутствие сидений для унитазов в общих туалетных комнатах в следующих организациях: ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"; ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"; ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов".

Показатель оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» рассчитывается по формуле: $Порг\ дост = Торг\ дост \times Сорг\ дост$, где Торг дост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); Сорг дост – количество условий доступности организации для инвалидов.

Таблица №9. Общий рейтинг организаций по показателю «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие)»

№	Организация	Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Адаптированных ванн, лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Сменных кресел-колясок	Специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Порг=ТоргхСорг
1	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	80
2	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	80
3	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	20	20	20	20	80
4	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и нвалидов"	20	20	20	20	80

5	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	80
6	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	80
7	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	20	20	20	20	80
8	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	80
9	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	20	20	20	20	80
10	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	20	20	20	20	80
11	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	20	20	20	20	80
12	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	80
13	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	80
14	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	80
15	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	20	20	20	20	80
16	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	20	20	20	20	80
17	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20	0	20	20	60
18	ГБУ РС (Я) "Виллюйский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсен"	20	20	20	0	60
19	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	0	0	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний	360	340	360	340	74

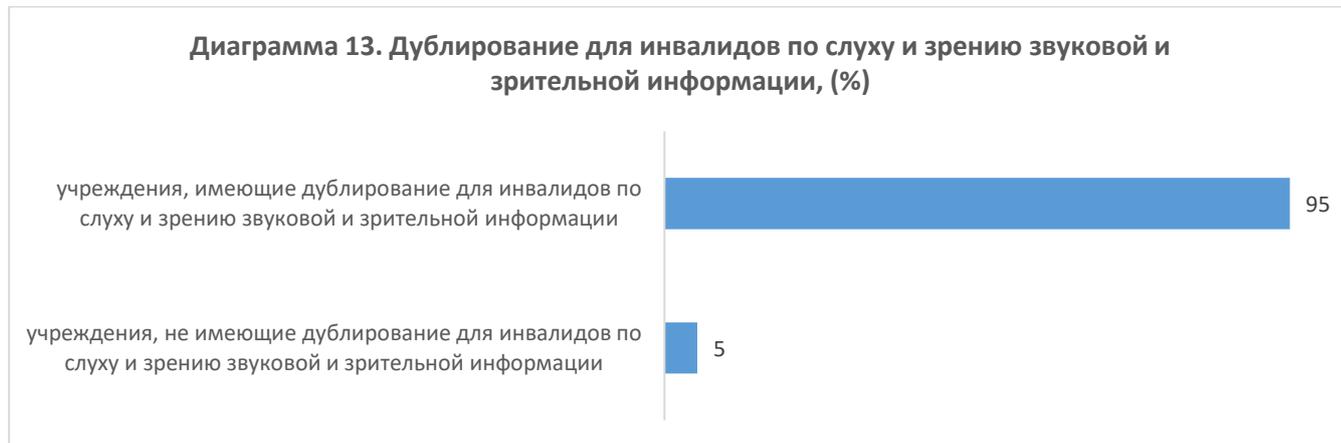
1.3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

По показателю «Обеспечение в организации социальной сферы условий

доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» оценивалось наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

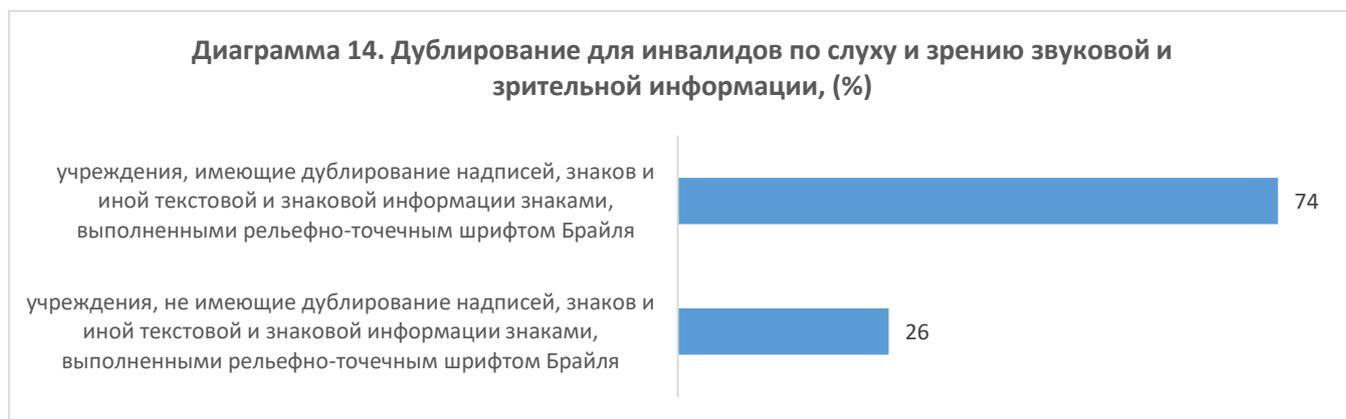
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (бегущая строка/информационные табло, тактильные напольные указатели, речевые информационные системы) имеется только в ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.», что составляет 5,2% от общего количества организаций. В остальных организациях способы дублирования звуковой и зрительной информации отсутствуют либо оборудованы частично (Диаграмма 43).



2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В 14 (74%) организациях входные группы, кабинеты, помещения общего

пользования, лестничные пролеты оборудованы табличками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В 4 (21%) организациях (ГБУ РС(Я) «Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РС (Я) «Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов», ГБУ РС (Я) «Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов», ГКУ РС(Я) «Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания») отсутствуют. ГБУ РС(Я) «Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов» не предоставил фото, видео материалы для оценки.



3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Ни одно учреждение не предоставляет инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

4. Наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению.

Альтернативная (специально адаптированная) версия веб-страниц для инвалидов по зрению имеется у всех 100% организаций, представленных на официальном сайте Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия), что обеспечивает равный и беспрепятственный доступ к информации для незрячих и слабовидящих пользователей в соответствии с принципами инклюзивной цифровой среды.

В 5 организаций (71%), имеющих свой официальный сайт, имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению: ГБУ РС (Я) «Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов» (<https://tsdsopi.sakha.socinfo.ru/>); ГБУ РС (Я) «Мохсоголлохский специализированный

дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов» (<https://mpndi.saha.socinfo.ru/>); ГБУ РС (Я) «Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов» (<https://olekcdcopi.sakha.socinfo.ru/>); ГБУ РС(Я) «Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (<https://amdipi.saha.socinfo.ru/>); ГБУ РС(Я) «Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (<https://dipi16.saha.socinfo.ru/>).

На официальных сайтах двух организаций альтернативная версия для слабовидящих не предусмотрена: ГБУ РС(Я) «Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой» (<https://nmdipi.ru/>); ГКУ РС(Я) «Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания» (<https://detdom14.nethouse.ru/>).

5. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов.

Во всех организациях осуществляется помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории.

6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Во всех организациях социальные услуги предоставляются только в стационарной форме социального обслуживания, в связи с чем не имеют возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Показатель оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассчитывается по формуле: $\text{Пуслуг дост} = \text{Туслуг дост} \times \text{Суслуг дост}$, где Туслуг дост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); Суслуг дост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслуг дост) принимает значение 100 баллов.

Таблица №10. Рейтинг организаций по показателю «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

№	Организация	дублирование для инвалидов в пользу и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению) услуг сурдопедагога (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официально сайта для инвалидов по зрению	помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
1	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	20	20	0	20	20	0	80
2	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	0	20	0	20	20	0	60
3	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	0	20	0	20	20	0	60
4	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	0	20	0	20	20	0	60
5	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	0	20	0	20	20	0	60
6	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	0	20	0	20	20	0	60
7	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	0	20	0	20	20	0	60
8	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-	0	20	0	20	20	0	60

	интернат для престарелых и инвалидов"							
9	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	0	20	0	20	20	0	60
10	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	0	20	0	20	20	0	60
11	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	0	20	0	20	20	0	60
12	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	0	20	0	20	20	0	60
13	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	0	20	0	20	20	0	60
14	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсен"	0	20	0	20	20	0	60
15	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	0	0	0	20	20	0	40
16	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	0	0	0	20	20	0	40
17	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	0	0	0	20	20	0	40
18	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального	0	0	0	20	20	0	40

	обслуживания для престарелых и инвалидов"							
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0	20	20	0	40
	В целом по РС(Я) средний	20	280	0	380	380	0	56

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

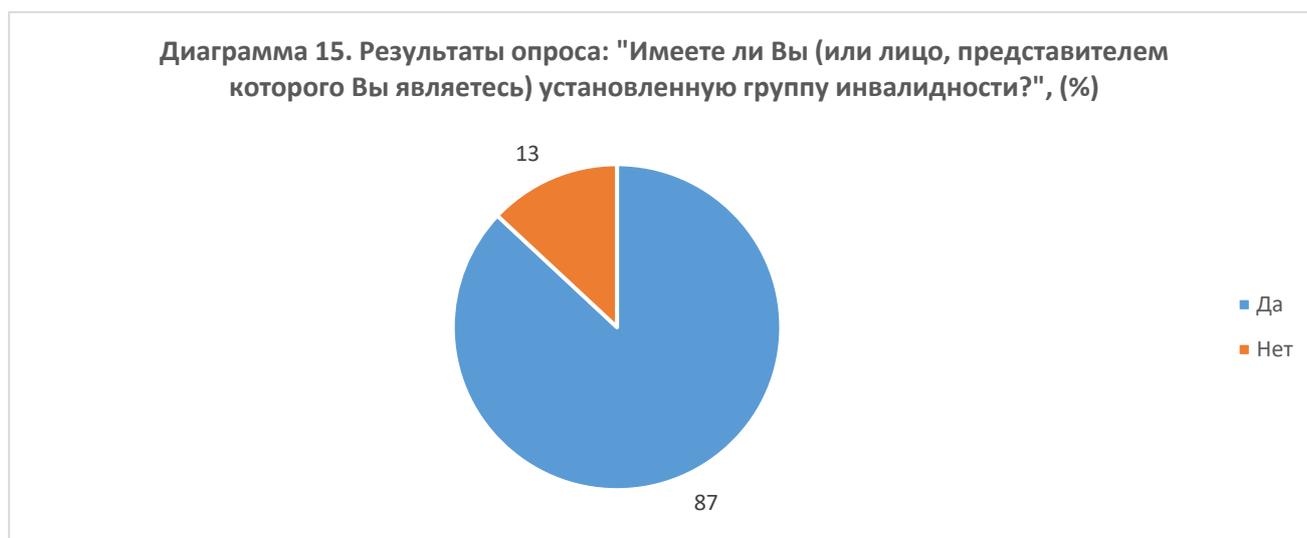
По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» основным параметром оценки являлась удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

В целях оценки доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, респондентам – получателям социальных услуг были заданы следующие вопросы:

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

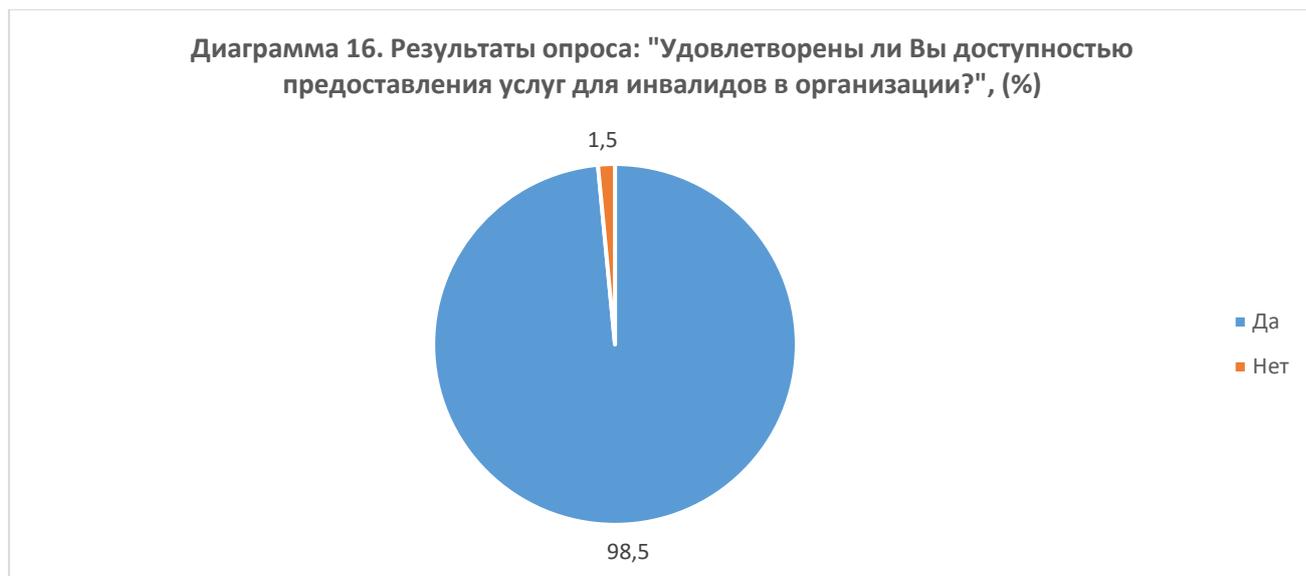
2) Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Установленную группу инвалидности имеют 393 респондента или 87% от общего количества опрошенных (Диаграмма 48).



Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов 385 респондентов или 98% от общего числа инвалидов, прошедших опрос.

Не удовлетворены 8 респондентов (2%), в том числе: 4 - ГБУ РС(Я) «Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов», 1 - ГБУ РС(Я) «Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», 1 - ГБУ РС(Я) «Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова», 1 - ГБУ РС (Я) «Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов», 1 - ГБУ РС (Я) «Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им. Кэтти Марсден» (Диаграмма 49).



Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» рассчитывается по формуле: $Пдост\ уд = (Удост / Чинв) \times 100$, где Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Таблица №11. Рейтинг организаций по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

№	Организация	Общее число инвалидов среди опрошенных	Число инвалидов в удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итоговый балл
1	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	7	7	100
2	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	9	9	100

3	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	7	7	100
4	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	10	100
5	ГБУ РС(Я) "Алданский межолусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	10	100
6	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межолусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	20	20	100
7	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межолусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	10	100
8	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межолусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	37	37	100
9	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	53	53	100
10	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	10	10	100
11	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
12	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	7	7	100
13	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	50	50	100
14	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	75	74	99
15	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	30	29	97
16	ГБУ РС (Я) "Виллюйский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсен"	32	31	97
17	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	7	6	86
18	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	18	14	78
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний	393	385	92

1.3.4. Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается по формуле: $K3 = (0,3 \times \text{Порг дост} + 0,4 \times \text{Пуслуг дост} + 0,3 \times \text{Пдост уд})$.

Лидером рейтинга с максимальным количеством баллов (86 баллов) стал ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.».

Второе место рейтинга разделили 9 организаций набрав 78 баллов: ГБУ РС (Я) «Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и

инвалидов», ГБУ РС(Я) «Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РС(Я) «Усть-Янский межлуусный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РС(Я) «Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РС(Я) «Нюрбинский межлуусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой», АУ РС(Я) «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П.», ГБУ РС (Я) «Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов», ГБУ РС(Я) «Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РС(Я) «Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова».

Третье место рейтинга с 77 баллами занимает ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова".

Минимальное количество баллов набрали ГКУ РС(Я) «Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания» (40 баллов) в связи с отсутствием респондентов и ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов» (39 баллов) в связи с непредоставлением фото, видео материалов для проведения оценки.

Средняя оценка доступности услуг для инвалидов по Республике Саха (Якутия) составило 72 балла.

Таблица №12. Итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания по показателю «Доступность услуг для инвалидов»

Место в рейтинге	Организация	Итоговый балл
1	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	86
2	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	78
2	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	78
2	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлуусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	78
2	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	78
2	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлуусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	78
2	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	78
2	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	78
2	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	78
2	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и"	78

	инвалидов им. Н.М. Винокурова"	
3	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	77
4	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	74
5	ГБУ РС(Я) "Оймяконский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	72
6	ГБУ РС (Я) "Вилюйский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	71
7	ГБУ РС(Я) "Алданский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	70
7	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	70
7	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	70
8	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	40
9	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	39
	В среднем по Республике Саха (Якутия)	72

1.4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

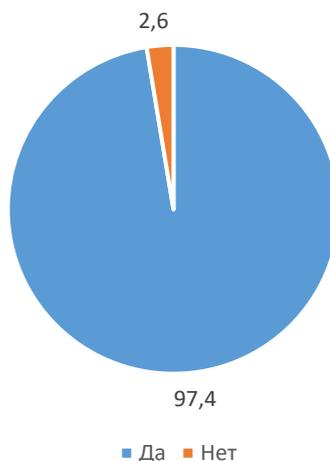
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» оценивается и рассчитывается на основе трех показателей оценки: 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы, 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы, 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

1.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» основным параметром оценки являлась удовлетворенность получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

По итогам опроса доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги социальной сферы, в целом составила 97,4% (441 чел.) от общего числа респондентов (Диаграмма 53).

Диаграмма 17. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию



Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» рассчитывается по формуле: $\text{Пперв.конт уд} = \left(\frac{\text{Уперв.конт}}{\text{Чобщ}} \right) \times 100$, где Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица №12. Рейтинг организаций по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»

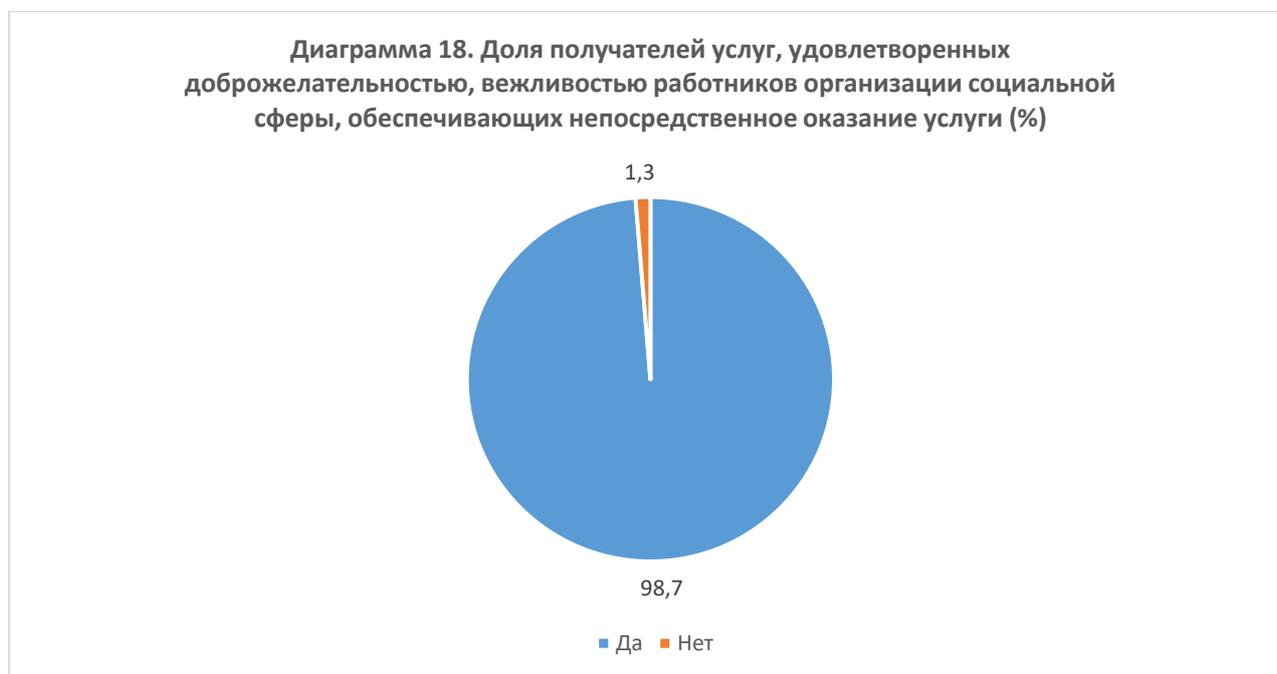
№	Организация	Количество респондентов	Количество удовлетворенных	Доля удовлетворенных
1	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	10	100
2	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
3	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	10	10	100
4	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
5	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	11	11	100

6	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	21	21	100
7	ГБУ РС(Я) "Оймяконский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
8	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	48	48	100
9	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	61	61	100
10	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	24	24	100
11	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
12	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	7	7	100
13	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	50	50	100
14	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	41	40	98
15	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	13	12	92
16	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	76	72	95
17	ГБУ РС (Я) "Вилуйский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	32	28	88
18	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	10	83
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний	453	441	97,4%

1.4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» основным параметром оценки являлась удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно - реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.

По итогам опроса доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы, составила 98,7% (447 человек) от общего числа респондентов (Диаграмма 18).



Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» рассчитывается по формуле: $\text{Показ.услуг уд} = \left(\frac{\text{Уоказ.услуг}}{\text{Чобщ}} \right) \times 100$, где Уоказ.услуг - число

получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица №13. Рейтинг организаций по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»

№	Организация	Количество респондентов	Количество удовлетворенных	Доля удовлетворенных
1	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	10	100
2	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
3	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	10	10	100
4	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
5	ГБУ РС(Я) "Алданский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	11	11	100
6	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	21	21	100
7	ГБУ РС(Я) "Оймяконский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
8	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	48	48	100
9	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	61	61	100
10	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	24	24	100
11	ГБУ РС(Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
12	ГБУ РС(Я) "Мохсогolloхский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	7	7	100
13	ГБУ РС(Я) "Томмотский специализированный дом социального	50	50	100

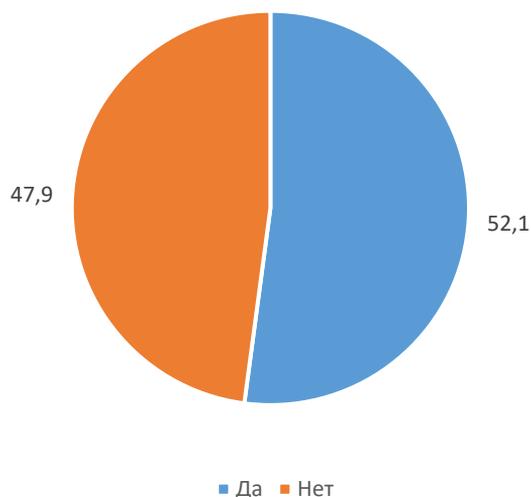
	обслуживания для престарелых и инвалидов"			
1 4	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	32	32	100
1 5	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	76	75	99
1 6	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	41	40	98
1 7	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	13	12	92
1 8	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	9	75
1 9	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний	453	447	98,7%

1.4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» оценивалась удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).

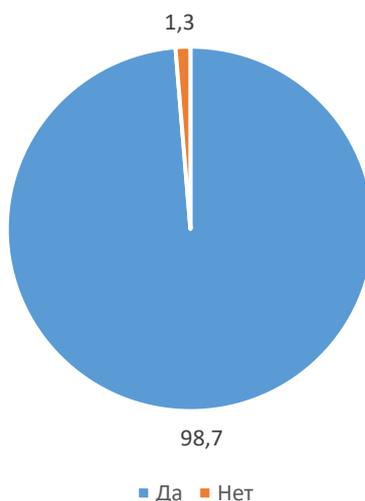
Дистанционными способами взаимодействия с организацией пользуется или воспользовалось 52,1% респондентов или 236 человек от общего количества респондентов (Диаграмма 19).

Диаграмма 19. Количество респондентов, которые пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (%)



Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 98,7% (233 респондента) от общего количества респондентов, которые пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией.

Диаграмма 20. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (%)



Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» рассчитывается по формуле:
$$P_{\text{вежл.дист уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100$$
 где $U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных

доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица №14. Рейтинг организаций по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»

	Организация	Количество респондентов, использовавшие дист. способы	Количество удовлетворенных	Доля удовлетворенных
1	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	10	100
2	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	7	7	100
3	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	6	6	100
4	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	20	20	100
5	ГБУ РС(Я) "Оймяконский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	5	5	100
6	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	42	42	100
7	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	1	1	100
8	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	19	19	100
9	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	43	43	100
10	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	6	6	100
11	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	62	61	98
12	ГБУ РС(Я) "Алданский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	9	90

13	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	5	4	80
14	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	0	0	0
15	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	0	0	0
16	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	0	0	0
17	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	0	0	0
18	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	0	0	0
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний	236	233	98,7%

1.4.4. Итоговый рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы».

Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сфер» рассчитывается по формуле: $K4 = (0,4 \times \text{Пперв.конт уд} + 0,4 \times \text{Показ.услуг уд} + 0,2 \times \text{Пвежл.дист уд})$.

Показатель демонстрирует высокий и стабильный уровень исполнения: максимальный результат составил 100 баллов, минимальный — 74 балла, что говорит о сформированной в большинстве учреждений клиентоориентированной культуре обслуживания.

Таблица №15. Итоговый рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

Место в рейтинге	Организация	Количество баллов
1	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
1	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
1	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	100

1	ГБУ РС(Я) "Оймяконский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
1	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
1	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	100
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	100
2	ГБУ РС(Я) "Алданский междулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	98
2	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	98
3	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	97
4	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	96
5	ГБУ РС (Я) "Виллюйский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	95
6	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	83
7	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	80
7	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	80
7	ГБУ РС (Я) "Мохсогolloхский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	80
7	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	80
8	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	74
9	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0
	В целом по РС(Я) средний	87

1.5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

К показателям, характеризующим критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», относятся: 1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым, 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

1.5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

По показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» основным параметром оценки является готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым рассчитывается по формуле: $\text{Преком} = (\text{Уреком} / \text{Чобщ}) \times 100$, где Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Преком) составила 94,3% (427 чел.) от общего числа респондентов (453 чел.). Среднее значение по показателю по всем организациям составила 85%.

Диаграмма 21. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (%)

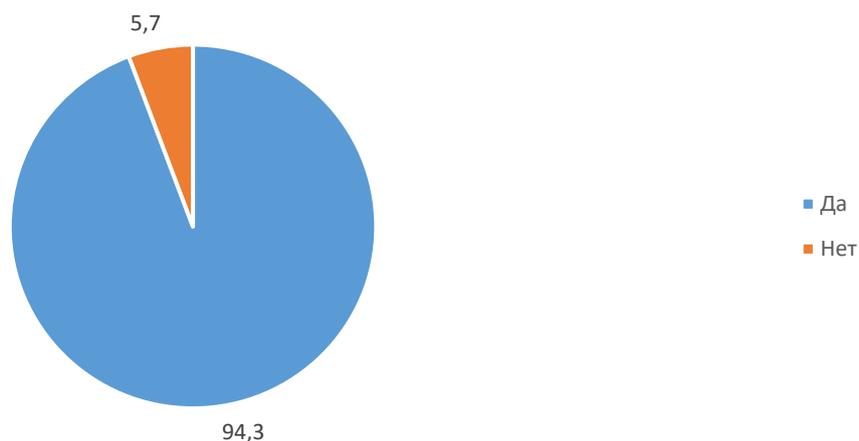


Таблица №16. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

№	Наименование учреждения	Чобщ	Уреком	Преком (%)
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	50	50	100
2	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
3	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	48	48	100
4	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
5	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	10	10	100
6	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
7	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	21	21	100
8	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	61	58	95
9	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	11	11	100
10	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	9	90
11	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	41	38	93
12	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	76	66	87
13	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	32	30	94

14	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	7	6	86
15	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	24	22	92
16	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	13	12	92
17	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	10	83
18	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	0	0
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний	453	427	85

1.5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» основными параметрами оценки является удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:

- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;
- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее.

Доля получателей услуг, которые удовлетворены организационными условиями предоставления услуг рассчитывается по формуле: $\text{Порг.усл уд} = (\text{Уорг.усл}/\text{Чобщ.}) \times 100$, где Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, которые удовлетворены организационными условиями предоставления услуг в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Порг.усл уд) составила 98,2% (445 чел.) от общего числа респондентов (453 чел.). Среднее значение по показателю по всем организациям составила 92%.

Диаграмма 22. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (%)

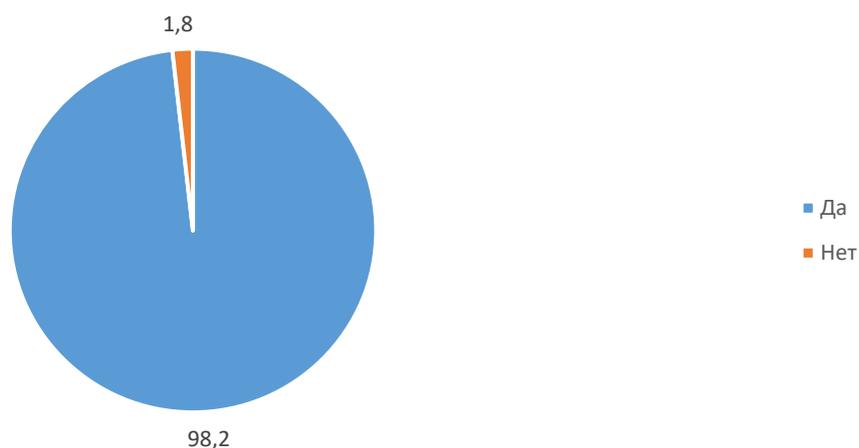


Таблица №17. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

№	Наименование учреждения	Чобщ	Уорг.усл	Порг.усл (%)
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	50	50	100
2	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
3	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	48	48	100
4	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
5	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	10	10	100
6	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
7	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	21	21	100
8	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	61	61	100
9	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	76	76	100
10	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	10	100
11	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	7	7	100
12	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
13	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	41	40	98

14	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсден"	32	31	97
15	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	24	23	96
16	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	13	12	92
17	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	11	10	91
18	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	9	75
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний	453	445	92

1.5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» основными параметрами оценки является удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, рассчитывается по формуле: $\text{Пуд} = (\text{Ууд} / \text{Чобщ}) \times 100$, где Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Пуд) составила 98,9 % (448 чел.) от общего числа респондентов (453 чел.). Среднее значение по показателю по всем организациям составила 93%.

Диаграмма 23. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (%)

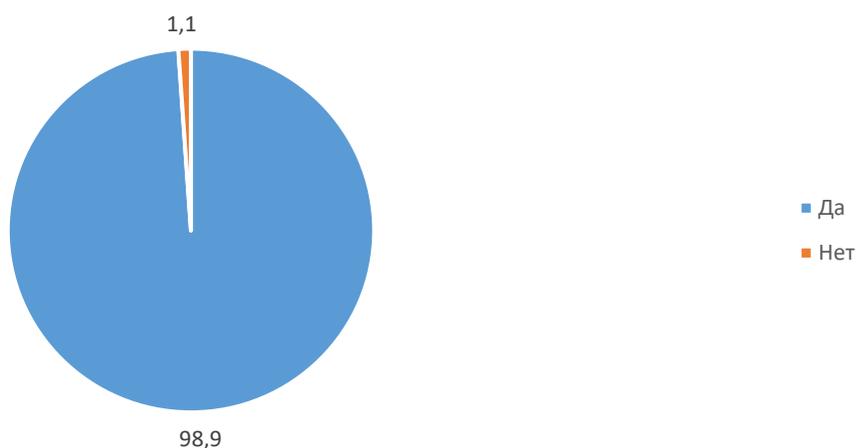


Таблица №18. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

№	Организация	Чобщ	Ууд.	Пуд = (Ууд/Чобщ)х100
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	50	50	100
2	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
3	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	48	48	100
4	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
5	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	10	10	100
6	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	12	100
7	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	21	21	100
8	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	61	61	100
9	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	11	11	100
10	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	10	10	100
11	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	41	40	98
12	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	76	76	100
13	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсен"	32	31	97
14	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	7	7	100
15	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	24	23	96

16	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	13	12	92
17	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	12	11	92
18	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	1	1	100
19	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0	0	0
	В целом по РС(Я) средний	453	448	93

1.5.4. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитывается по формуле: $K5 = (0,3 \times \text{Преком} + 0,2 \times \text{Порг. усл уд} + 0,5 \times \text{Пуд})$.

Лидерами рейтинга являются 7 организаций с баллом по критерию – 100 баллов. Минимальное количество 0 баллов набрал ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания", в связи с отсутствием респондентов.

Средняя оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составила 91 баллов в целом по Республике Саха (Якутия).

Таблица 19. Рейтинг учреждений социального обслуживания по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Место в рейтинге	Организация	Итоговый балл
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	100
1	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
1	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
1	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
1	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	100
1	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100
1	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	100
2	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	99
3	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	98
4	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	97
5	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	96

5	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	96
5	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсен"	96
5	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	96
6	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	95
7	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	92
8	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	86
9	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	70
10	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	0
	В целом по РС(Я) средний	91

Раздел 2. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ

2.1. Итоговый рейтинг организаций социальной сферы, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году.

Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в Республике Саха (Якутия) рассчитывается по формуле: $Sou = \sum Sou_n / Nou$, где Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации; Sou_n – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации; Nou – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Республики Саха (Якутия) в 2025 году **удовлетворенность качеством оказания социальных услуг в целом по республике составляет 85 баллов.**

Лидерами рейтинга стали 3 организации ГБУ РС (Я) «Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов», ГБУ РС(Я) «Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РС(Я) «Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов» набрав максимальное количество баллов (94 балла).

Второе место в рейтинге заняли 2 организации: ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов", ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"» набрав 93 балла.

Третье место заняли 2 организации, набравшие 92 балла: ГБУ РС(Я) «Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой», АУ РС(Я) «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П.».

На нижних строчках рейтинга ГБУ РС(Я) «Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов» (76 баллов), ГБУ РС (Я) «Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов» (74 балла), а также ГКУ РС(Я) «Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания» (24 балла).

Таблица 20. Итоговый рейтинг организаций социальной сферы, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году.

Место в рейтинге	Организация	Итоговый балл
1	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	94
1	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	94
1	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	94
2	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	93
2	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	93
3	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	92
3	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	92
4	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	91
4	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	91
5	ГБУ РС (Я) "Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	90
6	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	89
6	ГБУ РС (Я) "Виллойский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов им.Кэтти Марсен"	89
7	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	88
7	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	88
8	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	84
9	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	82
9	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	76
10	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	74
11	ГКУ РС(Я) "Республиканский детский специализированный дом социального обслуживания"	24
	В целом по РС(Я) средний	85

РАЗДЕЛ 3. ВЫВОДЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

3.1. ВЫВОДЫ:

1. «Открытость и доступность информации». Уровень открытости и доступности информации в организациях социальной сферы демонстрирует значительный разрыв между передовыми и отстающими учреждениями: максимальный результат составил 100 баллов, минимальный — 57 баллов. Это свидетельствует о наличии успешных практик полного раскрытия информации — в том числе в адаптированных форматах, но также выявляет системные недостатки в части информационной прозрачности и инклюзивности у ряда организаций.

2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг». Показатель характеризуется высоким и относительно стабильным уровнем исполнения: без учета двух выбывающих организаций диапазон баллов составляет от 82 до 94, что соответствует уровню «хорошо» – «очень хорошо». Это свидетельствует о том, что в большинстве учреждений созданы достойные условия пребывания получателей социальных услуг — включая удобную мебель, благоприятный микроклимат, чистоту, освещённость, зонирование пространства и доступные санитарно-гигиенические помещения.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Показатель демонстрирует устойчиво высокий уровень реализации требований доступной среды: диапазон баллов — от 70 до 86, что соответствует категории «хорошо» (без учета двух организаций). Это свидетельствует о системной работе большинства учреждений по обеспечению физической, коммуникативной и информационной доступности для инвалидов.

4. «Доброжелательность и вежливость работников организаций социальной сферы». Показатель демонстрирует высокий и стабильный уровень исполнения: максимальный результат составил 100 баллов, минимальный — 74 балла, что говорит о сформированной в большинстве учреждений клиентоориентированной культуре обслуживания.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Показатель отражает высокий уровень оценки качества социального обслуживания со стороны получателей услуг: диапазон результатов — от 70 до 100 баллов, при этом подавляющее большинство учреждений демонстрирует значения в диапазоне 85–100, что соответствует уровням «хорошо» и «отлично».

3.2. РЕКОМЕНДАЦИИ:

1. Обратить внимание на отсутствие сидений для унитазов в общих туалетных комнатах в следующих организациях:

- ГБУ РС(Я) «Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

- ГБУ РС(Я) «Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И. Кононова»;

- ГБУ РС(Я) «Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов».

Установка сидений для унитазов является обязательным элементом санитарно-гигиенического оборудования, обеспечивающим безопасность, гигиену и комфорт для подопечных, особенно с учётом специфики контингента (люди пожилого возраста, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, ослабленной мускулатурой). Отсутствие сидений противоречит санитарным нормам.

Рекомендуется в кратчайшие сроки обеспечить комплектацию всех общих туалетных комнат стандартными сиденьями для унитазов.

2. Обеспечить своевременную замену и (или) регулярную санитарную обработку ёмкостей для воды в:

- ГБУ РС(Я) «Мохсоголлохский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов»;

- ГБУ РС(Я) «Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

- ГБУ РС(Я) «Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов»;

- ГБУ РС(Я) «Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов».

3.3. ПОЖЕЛАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ по улучшению качества условий оказания услуг по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, поступивших от респондентов.

№	Наименование учреждения	Предложения по улучшению качества условий оказания услуг, поступивших от респондентов (орфография и синтаксис сохранены)
1.	ГБУ РС(Я) "Горный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Новое здание для интерната. Новое здание, тесно жить в комнатах. Очень маленькие помещения, новое здание.

		Новое здание, настольные игры. Дополнительные мед работники, медсестры, темно в комнате помещениях. Баня для получателей соц услуг.
2.	ГБУ РС(Я) "Ленский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Все на высшем уровне!
3.	ГБУ РС(Я) "Курбусахский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Н.М. Винокурова"	Предложений нет.
4.	ГБУ РС(Я) "Чульманский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Предложений нет.
5.	ГБУ РС(Я) "Мирнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Все хорошо.
6.	ГБУ РС(Я) "Алданский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Приобрести массажный стол.
7.	ГБУ РС(Я) "Нюрбинский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.А.Петровой"	Предложений нет.
8.	ГБУ РС(Я) "Оймяконский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Предложений нет.
9.	ГБУ РС(Я) "Усть-Янский межлулусный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Предложений нет.
10.	ГБУ РС(Я) "Капитоновский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. В.И.Кононова"	Экран в клуб для показа кино. Концертов мало в клубе стало в последнее время, спортивных соревнований побольше, шашки, шахматы и теннис, тренера бы по спортивному направлению. Услуги ремонта телевизора. Лифт для инвалидов на второй этаж, обновить туалеты поручнями. Разнообразить меню питание в организации, каждый день одно и то же. Ремонт последний был 10 лет назад, поменять, в целом обновить. Инвалидность 1 группа по зрению, содействие трудоустройству на дому. Туалет для инвалидов оборудовать, дополнительно оборудовать общие туалеты на 1 этаже вечные очереди, подсобное хозяйство (теплица, свиней, курицы) для работы проживающих. Мясо побольше в меню, побольше якутской еды, одной гречкой и кашей кормят. Лифт часто ломается, для колясочников очень сложно выходить на улицу, который спускает со второго этажа на первый этаж. Санузел/ душевая в каждой комнате.
11.	АУ РС(Я) "Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. Решетникова В.П."	Поменять кресла в актовом зале. В меню включить национальные блюда.
12	ГБУ РС(Я) "Республиканский специальный дом-интернат для одиноких престарелых и инвалидов"	Предложений нет.

13.	ГБУ РС (Я) «Намский социально-геронтологический центр имени Ядрихинской Т.К.»	Плановые групповые занятия по интересам (экскурсии, поездки, музеи). Индивидуальное развитие каждого проживающего с учетом интересов, обмен опытом с пожилыми людьми, использовать как наставников.
14.	ГБУ РС (Я) "Якутский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	Очень тесное помещение комнаты маленькие, необходимо новое помещение.
15.	ГБУ РС (Я) "Олекминский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	<p>Было бы кружки силовые (бокс, карете, гири, штанги поднимать) мероприятия поле чудес, на дискотеке больше цветовых эффектов и современный треки звучали.</p> <p>Силовые кружки (стрельба, штанги, гири, бокс, самбо).</p> <p>Магазин здесь было чтобы в город не ездить.</p> <p>Побольше экскурсий, участвовали в районных мероприятиях и тоже с ними гуляли, отдыхали.</p> <p>Было бы уличный турник для подтягивания и др.</p> <p>Хочу больше и часто показывали фильмы на большом экране, кинотеатр.</p> <p>Компьютерный зал для проживающих и учеба.</p> <p>Хочу отдельно жить.</p> <p>Бассейн.</p> <p>Больше еды.</p> <p>По больше выездов.</p> <p>Комнату для парочек организовать.</p> <p>Разнообразить меню.</p> <p>Построить балаган.</p> <p>Больше праздников.</p>
16.	ГБУ РС (Я) "Мохсогolloхский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	<p>Отсутствие телевизора в комнате.</p> <p>Одна и та же расцветка постельного белья.</p> <p>Рыбу дают редко, нужно чаще.</p>
17.	ГБУ РС (Я) "Томмотский специализированный дом социального обслуживания для престарелых и инвалидов"	<p>Ремонт в нашем доме интернате.</p> <p>Хочу получить профессию кондитера.</p> <p>Чаще выезжать на различные городские мероприятия.</p> <p>Хочется ездить на концерты.</p> <p>Хочется красивые платья, костюмчики.</p> <p>Хочется больше поездок в город на праздники концерты."</p> <p>Хочется косметики, наряды, выезд в город.</p> <p>Спортивную площадку уличную хочется.</p> <p>Больше выездов на концерты, в кино.</p> <p>Спортивную площадку нам надо.</p>
18.	ГБУ РС (Я) "Вилуйский специализированный дом социального	<p>Открытие киоска внутри интерната.</p> <p>Свободный выход за территорию интерната.</p> <p>Увеличить сумму денег выдаваемых на покупку продуктов (отоварка).</p>

<p>обслуживания для престарелых и инвалидов им. Кэтти Марсден"</p>	<p>Меньше загружать специалистов бумажной работой и всякими никому не нужными отчетами, чтобы у них было больше времени для работы с живыми людьми. А то сидят и работают как статисты. Это неправильно! Надоели частые карантинны по этажам и комнатам. Открытие продуктового киоска внутри интерната. Постоянный доступ к еде. Больше рабочих мест для ПСУ. Почаще отправлять в санатории и развивать социальный туризм.</p>
--	--

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы в 2025 году

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания Республики Саха (Якутия).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); 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 прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (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)?

Да
Нет

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

Да
Нет

14. Удовлетворены ли Вы 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)?

Да
Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да
Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

17. Ваш пол

Мужской
Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

19. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)
