

Аналитический отчет
по результатам реализации Государственного контракта на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Министерства социальной защиты Алтайского края (2021 г.)

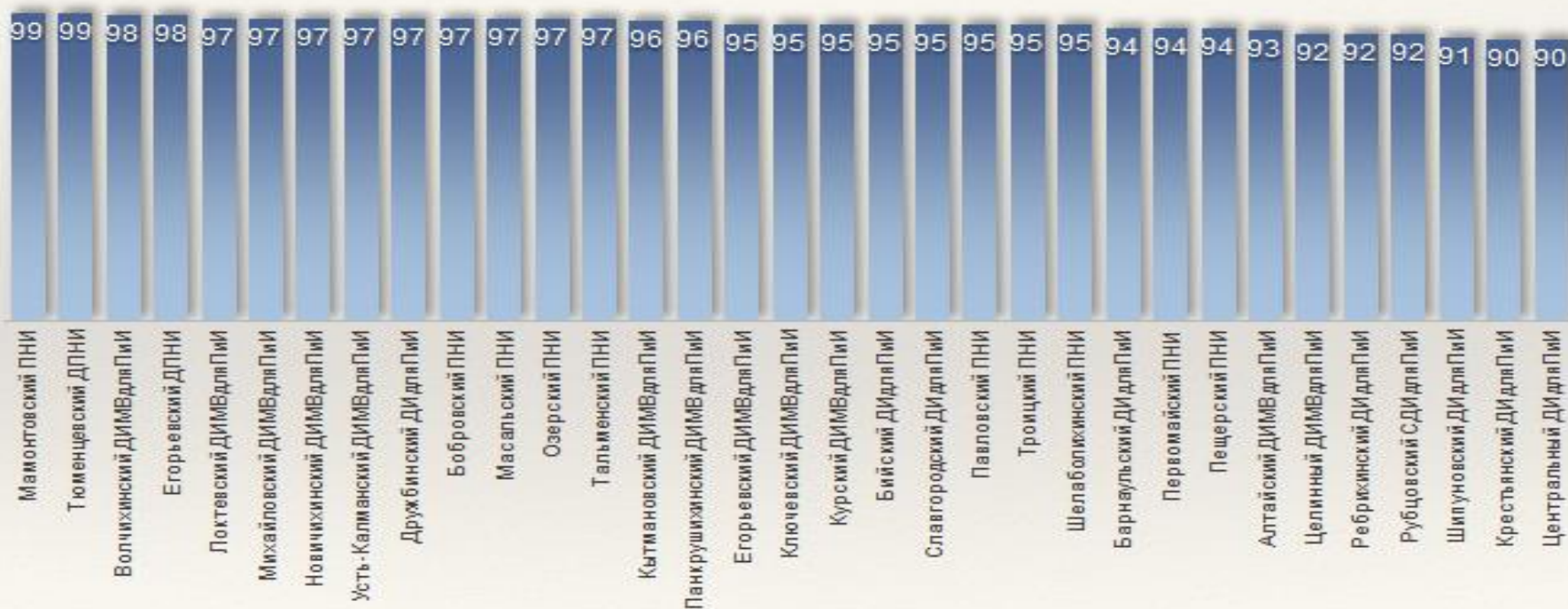
Содержание

Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 2021 г. (100 б. шкала)	4
Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 2021 г., в сравнении с 2018 г. (100 б. шкала).....	5
Показатель 1.Открытость и доступность информации об организации 2021 г., в сравнении с 2018 г.	6
Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги 2021 г., в сравнении с 2018 г.	7
Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов 2021 г., в сравнении с 2018 г.	8
Показатель 4. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации 2021 г., в сравнении с 2018 г.	9
Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 2021 г., в сравнении с 2018 г.	10
Результаты по показателям для каждой организации с комментариями и рекомендациями.....	11
КГБСУСО «Алтайский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов».....	11
КГБСУСО «Барнаульский дом-интернат для престарелых и инвалидов (ветеранов войны и труда)».....	15
КГБСУСО «Бийский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	18
КГБСУСО «Бобровский психоневрологический интернат».....	22
КГБСУСО «Волчихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	26
КГБСУСО «Дружбинский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	29
КГБСУСО «Егорьевский детский психоневрологический интернат».....	33
КГБСУСО «Егорьевский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов».....	35
КГБСУСО «Ключевской дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	38
КГБСУСО «Крестьянский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	41
КГБСУСО «Курский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	44
КГБСУСО «Кытмановский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов».....	47

КГБСУСО «Локтевский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	50
КГБСУСО «Мамонтовский психоневрологический интернат»	53
КГБСУСО «Масальский психоневрологический интернат»	57
КГБСУСО «Михайловский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов».....	60
КГБСУСО «Новичихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов».....	63
КГБСУСО «Озерский психоневрологический интернат».....	66
КГБСУСО «Павловский психоневрологический интернат»	69
КГБСУСО «Панкрушихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	73
КГБСУСО «Первомайский психоневрологический интернат».....	76
КГБСУСО «Пещерский психоневрологический интернат»	80
КГБСУСО «Ребрихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	83
КГБСУСО «Рубцовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	87
КГБСУСО «Славгородский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	92
КГБСУСО «Тальменский психоневрологический интернат»	96
КГБСУСО «Троицкий психоневрологический интернат».....	100
КГБСУСО «Тюменцевский детский психоневрологический интернат».....	104
КГБСУСО «Усть-Калманский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов».....	108
КГБСУСО «Целинный дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»	111
КГБСУСО «Центральный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	114
КГБСУСО «Шелаболихинский психоневрологический интернат».....	120
КГБСУСО «Шипуновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	123

Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 2021 г. (100 б. шкала)

**Итоговые результаты
независимой оценки качества условий оказания услуг стационарными
учреждениями социального обслуживания в Алтайском крае в 2021 г.**



*Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 2021 г., в сравнении с 2018 г.
(100 б. шкала)*

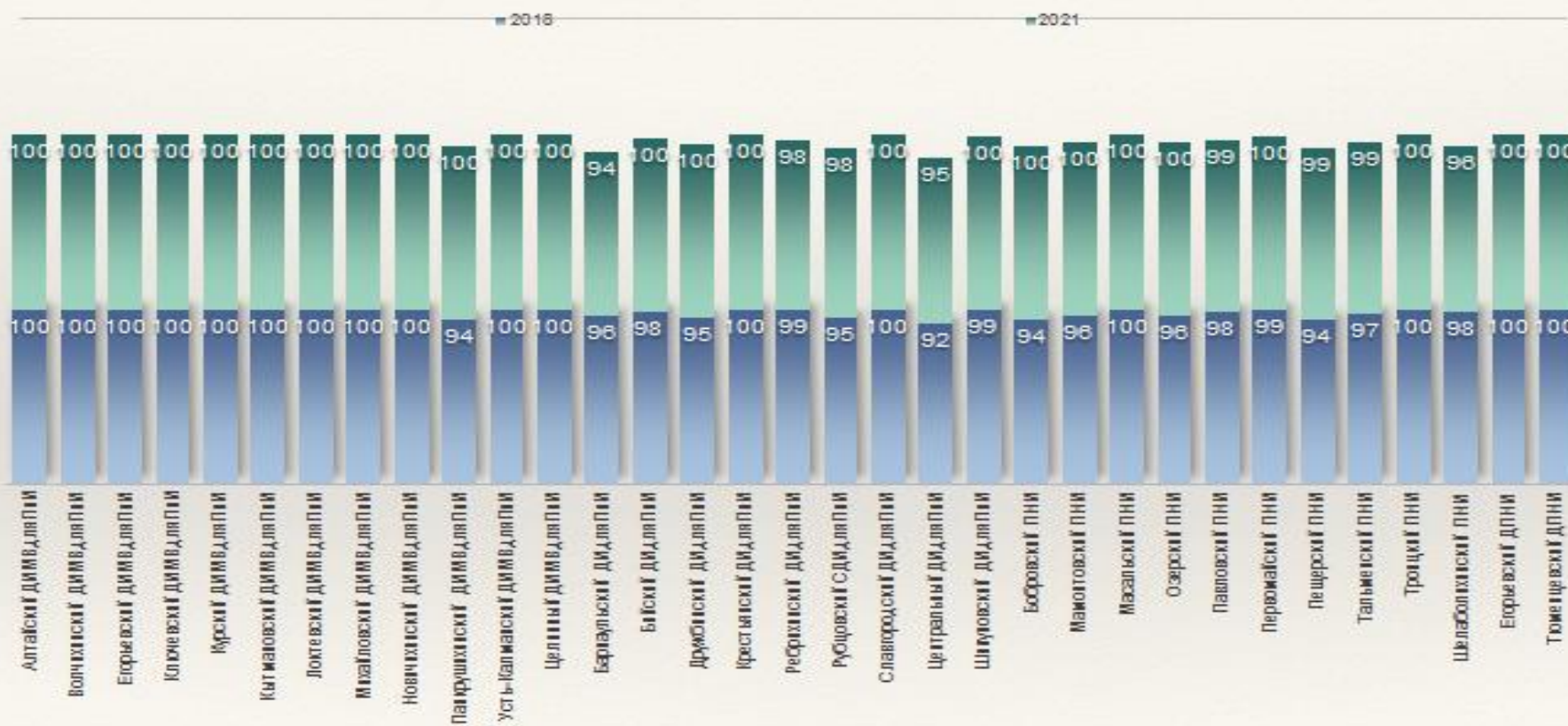


Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации 2021 г., в сравнении с 2018 г.



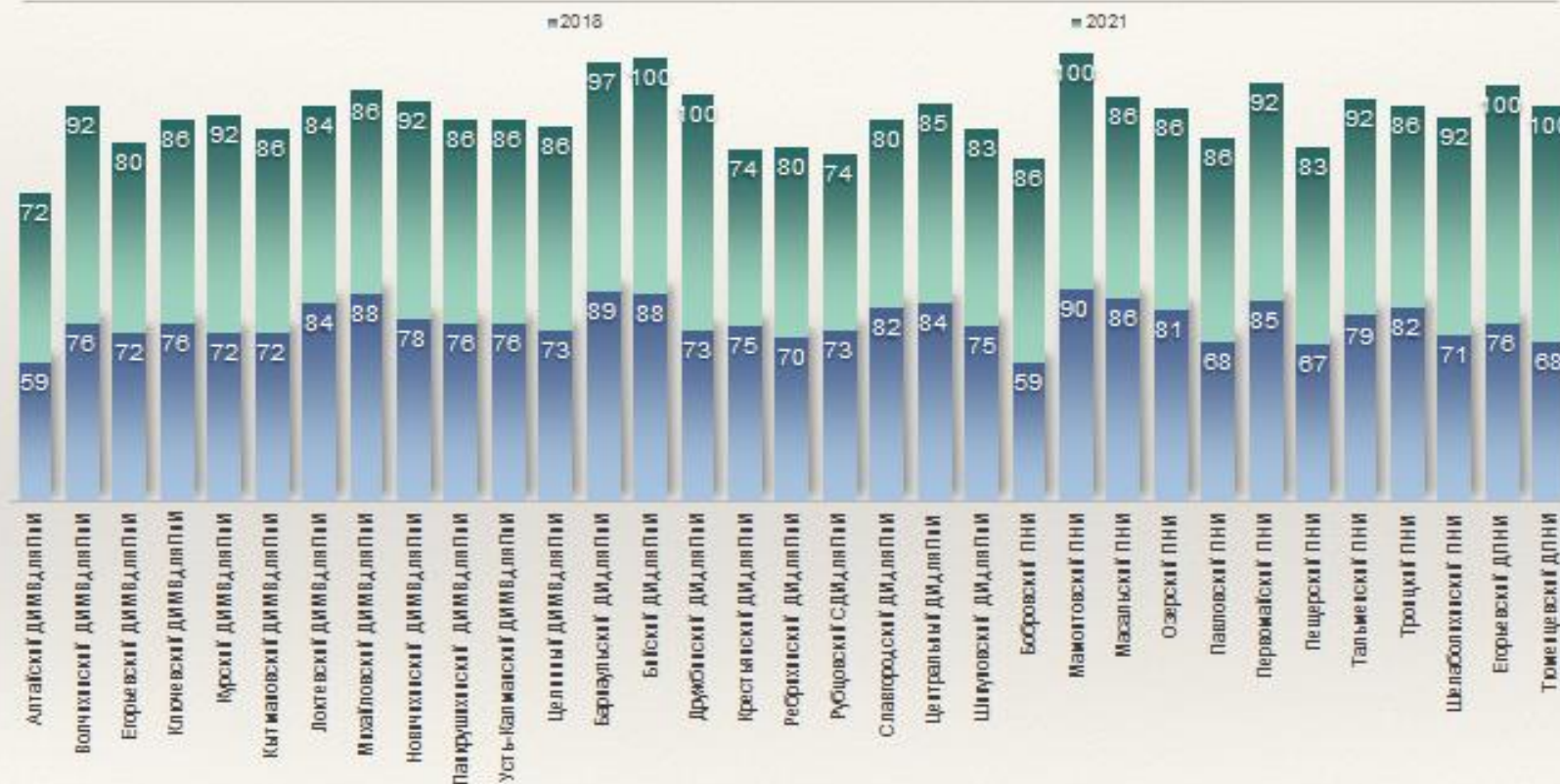
Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги 2021 г., в сравнении с 2018 г.

Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги 2021 г., в сравнении с 2018 г.



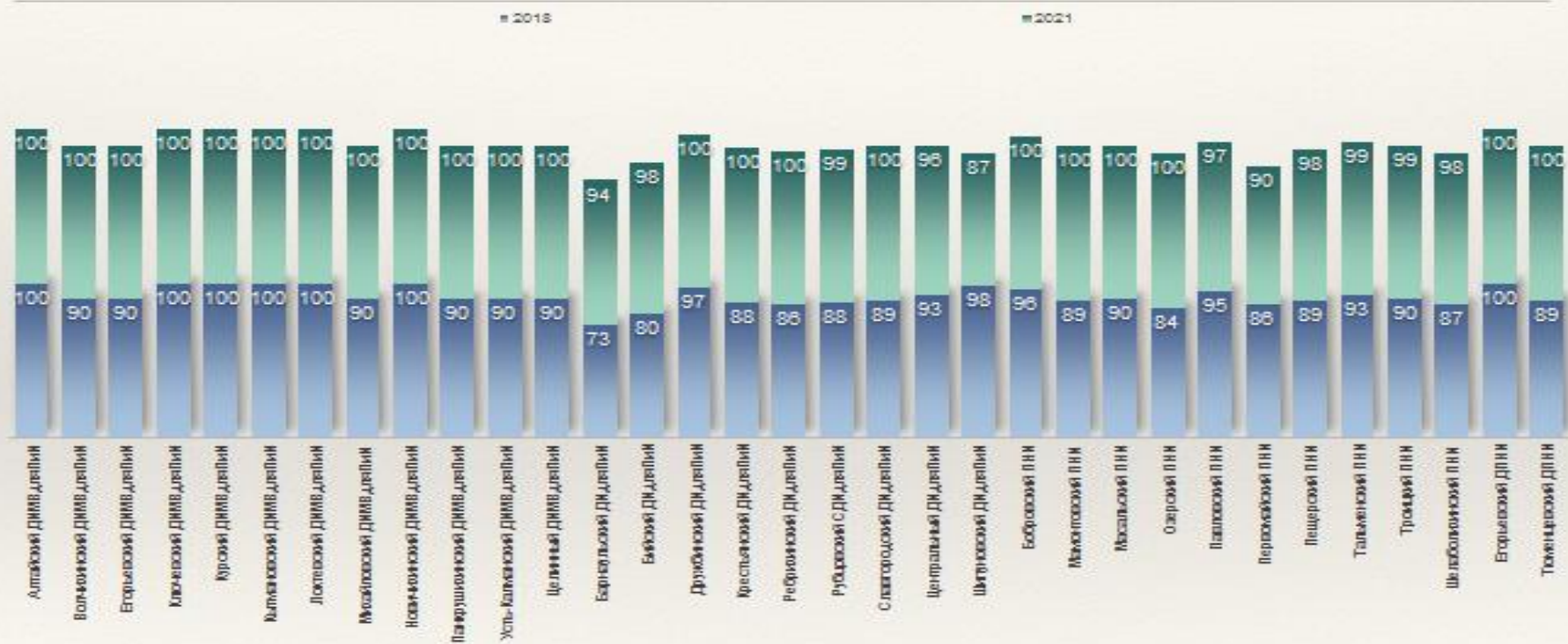
Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов 2021 г., в сравнении с 2018 г.

Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов 2021 г.,
в сравнении с 2018 г.



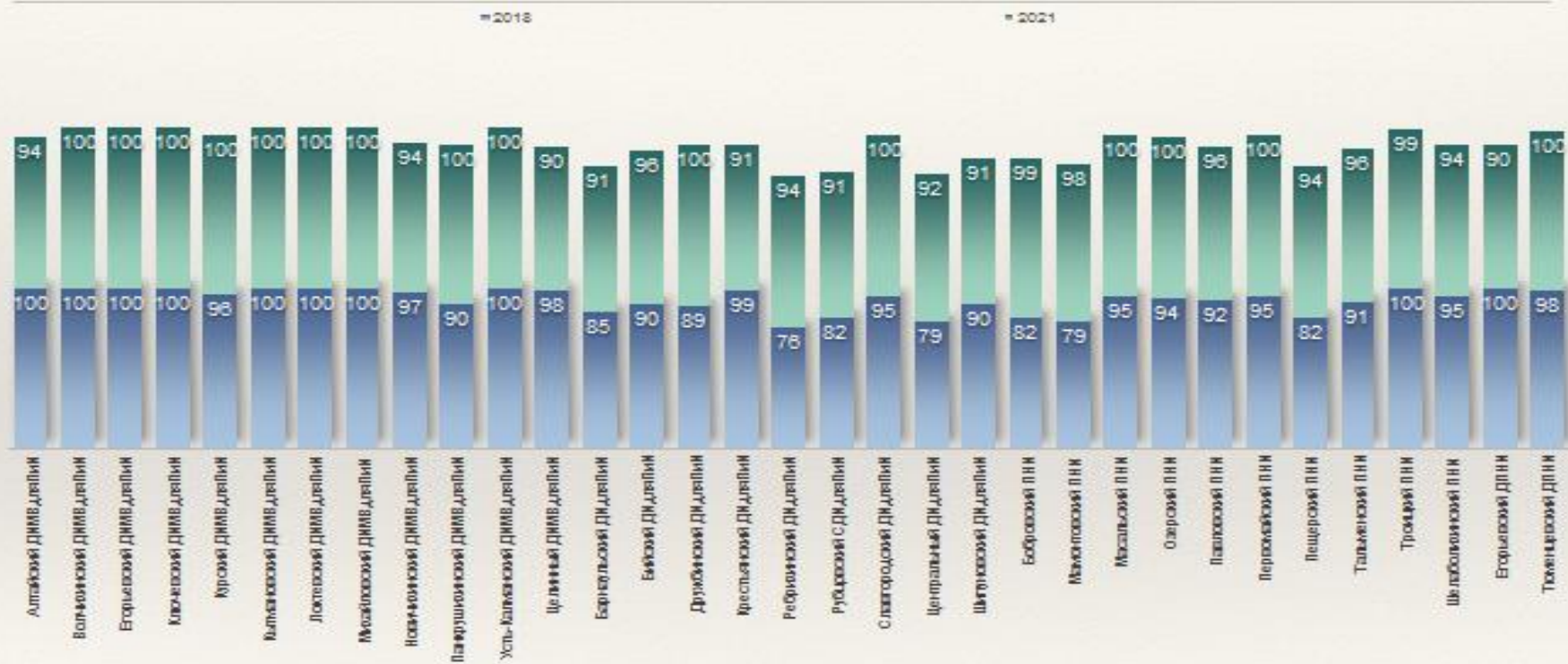
Показатель 4. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации 2021 г., в сравнении с 2018 г.

Показатель 4. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации 2021 г., в сравнении с 2018 г.



Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 2021 г., в сравнении с 2018 г.

Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 2021 г., в сравнении с 2018 г.



Результаты по показателям для каждой организации с комментариями и рекомендациями

КГБСУСО «Алтайский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Алтайский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	100 (90)	100 (100)	72 (59,2)	100 (100)	99,8 (100)	94,3 (89,8)

КГБСУСО «Алтайский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что стенды вписываются в общее оформление дома-интерната, информация, представленная на стендах, соответствует требованиям.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям.

Оценивая наличие в доме-интернате условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отмечает наличие на входной зоне и в 1, и во 2 корпусе кнопки вызова персонала, внутри помещений имеются поручни в коридорах и по внутренним лестницам, крайние ступени лестницы выделены контрастными полосами, есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Также имеются сменные кресла-коляски. Имеются информирующие тактильные таблички для людей с нарушениями зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля, а именно таблички «вход», «дежурный пост», «старшая медсестра», «вызов дежурного персонала», «столовая».

Вместе с этим эксперт отметил необходимость обеспечить обучение персонала сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика/тифлопереводчика; оборудовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов согласно требованиям доступности. Пандус для выхода во двор у 2 корпуса учреждения не соответствует норме (нет не допускающего скольжения покрытия, поверхность не гладкая). Отсутствовали звуковые и световые оповещатели (маяки), бегущая строка (но со слов администрации, прошел аукцион и скоро будут закуплены и установлены некоторые элементы).

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта (стоит отметить удобство нахождения всей информации, касающейся получения социальных услуг, в том числе информации о количестве свободных мест, так как все находится в отдельном разделе «Социальные услуги»), регулярное обновление новостной ленты, наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих).

Эксперт отметил необходимость дополнить информацию об учредителе организации социального обслуживания, а именно о месте его нахождения, контактный телефон и адрес электронной почты. А также адрес электронной почты руководителя организации. Добавить схему проезда до Алтайского дома-интерната малой вместимости для престарелых и инвалидов.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону. Ответ по электронной почте отсутствовал. Ответ через раздел «Обратная связь» не получен. Нет раздела «Часто задаваемые вопросы». Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

16 получателей услуг приняли участие в опросе. Были получены следующие результаты:

56% опрошенных обращались к информации на стенде, и 100% из них были удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом учреждения не пользовался ни один опрошенный получатель услуг.

Комфортностью предоставления услуг удовлетворены 100% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 25% опрошенных получателей услуг, из них 100% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

100% опрошенных получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов дома-интерната, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами связи пользовался 1 опрошенный получатель услуг и он удовлетворен доброжелательностью и вежливостью специалистов дома-интерната, с которыми взаимодействовал в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат родственникам и знакомым выразили желание 81% опрошенных получателей услуг, а 19% опрошенных получателей услуг не имеют такого желания.

100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100% опрошенных получателей услуг.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в доме-интернате оставили следующие отзывы: «Хотела бы телевизор в комнату», «Питание невкусное (сегодня был борщ- одна свекла, мясного почти не дают). «Немного изменить меню (чтобы рожки готовили с подливой)», «Все устраивает, только мало места в комнате».

КГБСУСО «Барнаулский дом-интернат для престарелых и инвалидов (ветеранов войны и труда)»

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Барнаулский дом-интернат для престарелых и инвалидов (ветеранов войны и труда)» 2021 г. (2018 г.)	92,2 (74,92)	94,2 (96,09)	97 (89,4)	93,8 (72,5)	90,6 (84,8)	93,6(83,5)

КГБСУСО «Барнаулский дом-интернат для престарелых и инвалидов (ветеранов войны и труда)»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что стенды с представленной на ней информацией полностью соответствуют требованиям.

Оценивая официальный сайт эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта (стоит отметить удобство нахождения всей информации, касающейся получения социальных услуг),

раздел «рубрики», где можно наглядно увидеть и оценить комфортность условий, создание условий доступной среды. Эксперт отметил необходимость добавить на сайт информацию об отчете по исполнению госзаданий за 2020 г., коллективный договор, адреса электронной почты директора и заместителей, раздел «часто задаваемые вопросы», информацию о результатах проведении независимой оценки качества в 2018 г. и результаты текущей НОК. На сайте отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих).

Все требования, гарантирующие комфортность условий предоставления услуг, выполнены учреждением. Эксперт отмечает наличие большой и просторной зоны отдыха, которая оборудована мягкой мебелью, на всех этажах жилого корпуса есть кулеры с водой. Для организации досуга получателей есть бильярд, спортивная комната, актовый зал, библиотека и комната психолога.

Оценивая наличие в доме-интернате условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отмечает, что вход в учреждение оборудован пандусом с двусторонними двухуровневыми поручнями, без резкого наклона; имеются сменные инвалидные кресла; присутствует адаптированный и рабочий лифт; средства информирования и сигнализации представлены в виде тактильной плитки на основных путях движения, мнемосхем, звуковых и световых маяков. Кроме того, имеются стоянки для автотранспортных средств инвалидов, но они не обозначены соответствующими дорожными знаками.

В опросе приняли участие 107 человек. 61% опрошенных получателей обращались к информационным стендам в организации, 90 % из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. К сайту организации обращались 13% из числа опрошенных, 94% из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности интерната, размещенной на сайте.

94% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в интернате.

По результатам исследования было выявлено, что 65% респондентов имеют установленную группу инвалидности, 94% из них отмечают, что полностью удовлетворены доступностью услуг, оказываемых учреждением.

97% из числа опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов интерната.

97% опрошенных, с полной уверенностью могли бы порекомендовать КГБСУСО «Барнаульский дом-интернат для престарелых и инвалидов (ветеранов войны и труда)» своим родственникам и знакомым. Все опрошенные респонденты, в количестве 83 человека (100%) остались довольны организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри и т.д.). 95% опрошенных довольны и удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении.

Хоть большая часть опрошенных получателей довольна условиями оказания услуг, были высказаны мнения о том, чего не хватает и что хотелось бы добавить. Получатели отметили, что хотят получать консультации врачей, таких как: окулист, терапевт, уролог. Второй по популярности рекомендацией было возобновить работу физиокабинета. У получателей есть пожелание подбирать сожителя с помощью психолога, но в большинстве своем, респонденты очень тепло отзывались об учреждении, большинство все устраивало и предложений по улучшению их пребывания там не было.

КГБСУСО «Бийский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Бийский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	82,3 (77,3)	99,7 (97,7)	100 (88,4)	98,4 (79,6)	95,7 (90,4)	95,2 (86,7)

КГБСУСО «Бийский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что стенды с представленной на ней информацией полностью соответствуют требованиям.

Оценивая официальный сайт, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта (стоит отметить удобство нахождения всей информации, касающейся получения социальных услуг), регулярное обновление ленты новостей. При оценке официального сайта учреждения социального обслуживания экспертом были выявлено: отсутствуют адреса электронной почты руководителя и его заместителей, невозможно

изучить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг, несмотря на наличие данных позиций на сайте, проблема заключается в отсутствии рабочей ссылки на документ. Эксперт предлагает убрать нерабочие ссылки в разделе «другие документы». В остальном, отмечена простота и понятность в использовании официального сайта учреждения, актуальность информации. На сайте есть альтернативная рабочая версия для слабовидящих.

При проверке функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями было выявлено: абонентский номер телефона – присутствует, ответ был получен сразу, при первом звонке, ответ был полон, все вопросы по ситуации разъяснены, специалист отвечал вежливо. Есть адрес электронной почты, 12 19 июня 2021 г. было отправлено два письма, ответов не было. На сайте отсутствуют электронные сервисы для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам. Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» есть, эксперт отмечает быстрый ответ на вопрос, грамотность и полноту ответа. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг – отсутствует.

Эксперт отмечает наличие необходимых комфортных условий для предоставления услуг, например, таких как комфортная зона отдыха, оборудованная мягкими диванами и плазменным телевизором; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды (в коридорах учреждения есть свободный доступ к питьевой бутилированной воде); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (на всех этажах есть туалеты и души, так же в некоторых комнатах есть раковины и туалеты); отличное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность дома-интерната, наличие парковки и возможность доехать до организации на общественном транспорте.

Согласно экспертным наблюдениям по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории было отмечено наличие пандусов у всех входов в учреждение, выделенных стоянок для автотранспортных средств для

инвалидов, оборудованные санитарно-гигиенические помещения (наличие поручней в душе и туалете), а также наличие сменных кресел-колясок.

КГБСУСО «Бийский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - двухэтажное здание, в котором не предусмотрено наличие лифта, в наличии имеется мобильный лестничный подъемник для перемещения на второй этаж людей, передвигающихся с помощью колясок, однако, по словам проживающих в доме-интернате, данное средство передвижения не эксплуатируется, маломобильные люди перемещаются по этажам при помощи персонала.

Как отмечает эксперт, в учреждении есть необходимые звуковые и световые оповещатели, информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения шрифтом Брайля, существует возможность предоставления инвалидам по слуху/зрению услуг сурдопереводчика/тифлосурдопереводчика, а также постоянная помощь со стороны работников учреждения, прошедших необходимое обучение (инструктирование). Необходимо установить бегущую строку для дублирования информации.

В опросе приняло участие 82 получателя. 76 % опрошенных получателей обращались к информационным стендам, находящимся в учреждении, из них 97 % полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах организации. Некоторые проживающие в ходе исследования отметили, что на информационных стендах, в отличие от сайта, нет информации и фотографий с проводимых в учреждении мероприятий и конкурсов.

45% респондентов, посещали официальный сайт учреждения, в учреждении был установлен электронный терминал, на котором можно выйти на официальный сайт учреждения и изучить всю необходимую информацию. Данный терминал находится в зоне расположения настенных стендов, доступ к терминалу открыт для всех проживающих дома-интерната, так же важно то, что поблизости находится сотрудник, который может оказать помощь

по поиску необходимых данных через электронный терминал. 93% из тех, кто работал с официальным сайтом, удовлетворены открытостью, полнотой, и доступностью информации о деятельности КГБСУСО «Бийского дома-интерната для престарелых и инвалидов».

100% получателей услуг, имеющих установленную инвалидность удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов.

99% респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждения. 95% респондентов удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, 98% опрошенных удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении.

Получатели, проживающие долгое время в интернате предложили ввести подготовку граждан, попадающих в данное учреждение. По их мнению, необходимо разъяснение всех правил и распорядков совместного проживания, обучение правилам этикета при совместном проживании и моральная подготовка к жизни в условиях дома-интерната. Некоторые изъявили желание в организации совместного выезда за пределы дома-интерната для смены обстановки, например, на природу, в театр.

Получатели отмечают необходимость организации более активной и регулярной формы ЛФК, а также наличие спортивного инвентаря для рук (экспандеры, эластичные резинки) для занятий спортом людей, передвигающихся на колясках, которые находились бы в открытом доступе для всех.

КГБСУСО «Бобровский психоневрологический интернат»

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Бобровский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	100 (74,1)	100 (94,2)	86 (58,7)	99,6 (96,3)	98,9 (82,2)	96,9 (81,1)

КГБСУСО «Бобровский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление интерната, на стендах представлена необходимая информация и много дополнительной полезной информации.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, наличие информации о социальной защите населения - информация об Управлении социальной защиты населения по Первомайскому району Алтайского края, с указанием телефонов, электронной почты, юридического адреса, наличие полезных ссылок: Единый портал государственных и муниципальных услуг, на

сайты Министерства труда и социальной защиты РФ, Министерства социальной защиты Алтайского края, Правительства РФ, Правительства Алтайского края, Информационный портал НКО Алтайского края.

Эксперт отметил необходимость дополнить информацию о персональном составе работников организации социального обслуживания (с их согласия) об уровне образования, квалификации и опыте работы, информацию о попечительском совете. На сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» и возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг через опрос (при переходе по гиперссылкам).

Вместе с тем, эксперт отмечает, наличие на сайте учреждения фотогалереи, памяток по профилактике гриппа, ОРВИ и коронавирусной инфекции для сотрудников и проживающих. Также, эксперт отмечает наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, наличие мобильной версии сайта.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. На сайте учреждения размещен раздел «Обратная связь» вопрос был направлен, ответа не было.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие поручней в коридоре и по внутренним лестницам, наличие сменных кресел-колясок, наличие входной зоны оборудованной пандусом. Также, в учреждении установлены тактильные таблички для людей с нарушениями зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Эксперт отмечает необходимость дооборудовать учреждение бегущей строкой, звуковыми и

световыми оповещателями (маяками), дублирующими для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

161 получателей приняли участие в опросе, 58% респондентов обращались к информации на стенде, из них 100% были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Пользовались официальным сайтом учреждения 3% получателя услуг, из которых 100% удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности интерната, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в учреждении», 100% получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 100% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 100% опрошенных получателей услуг, из них 100% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информировании об услугах при непосредственном обращении в учреждение, удовлетворены 100% получателей услуг.

98% опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

12% опрошенных получателей услуг использовали дистанционные способы взаимодействия с учреждением, 100% из них удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразили желание 93% опрошенных получателей услуг.

100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 98% опрошенных.

В качестве пожеланий получатели отмечают «хочется, чтобы показывали индийские фильмы», чаще выезжать на концерты, спектакли и т.п., «больше мяса в рационе питания».

КГБСУСО «Волчихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Волчихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	97,6 (94,5)	100 (100)	92 (76,2)	100 (90)	100 (100)	97,9 (92,1)

КГБСУСО «Волчихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил хороший дизайн и структуру сайта, удобные переходы между страницами, периодическое обновление новостной ленты, интересные разделы: «Галерея», «Видео». Вся необходимая информация представлена на сайте. Также, эксперт отмечает наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, наличие мобильной версии сайта. Эксперт

предлагает обновить фотографии в разделе «Общая информация / материально-техническое оснащение», с помощью этих фотографий отразить произошедшие после ремонта изменения в учреждении.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), можно отметить, был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. На сайте учреждения размещены разделы «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», но нет доступных обращений для просмотра.

Оценивая комфортность, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на личном транспорте/такси или машине учреждения.

Оценивая условия доступной среды, эксперт отмечает, что входные зоны оборудованы пандусом, выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов - установлен знак; есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, сменные кресла-коляски, поручни по коридорам, опорные поручни у раковин и унитазов; есть расширенные дверные проемы входной зоны. Учреждение оборудовано световыми оповещателями на входной зоне, установлены информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля, в наличии мнемосхема.

В исследовании приняли участие 9 человек. Все опрошенные обращались к информационным стендам и 100% из них удовлетворены полностью, доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Официальным сайтом пользовались 89% опрошенных, 100% из

них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на его официальном сайте.

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

78% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, все готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. Все опрошенные удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и в целом условиями оказания услуг в организации.

КГБСУСО «Дружбинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Дружбинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	87 (77,2)	100 (95,4)	100 (73,3)	100 (96,6)	100 (89,4)	97,4 (86,4)

КГБСУСО «Дружбинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Оценивая стенды в организации, эксперт отмечает соответствие требованиям и рекомендует заменить основной стенд, на стенд с большим количеством информационных карманов или рядом установить еще один (для удобного и понятного восприятия информации). Обновить профсоюзный стенд, сделать его более красочным, там же можно вывесить список именинников.

Оценивая официальный сайт учреждения КГБСУСО «Дружбинский дом-интернат для престарелых и инвалидов, эксперт отметил очень приятный дизайн, дополненный фотографиями из ярких событий дома-интерната, хорошо сформированную структуру и переходы между страницами сайта, наличие рабочей альтернативной версии для

инвалидов по зрению (версии для слабовидящих), мобильной версии, указаны контакты и номер телефона, регулярное обновление новостной ленты, наличие галереи, наличие перечня документов, необходимых при оформлении в учреждение.

Эксперт отметил необходимость разместить информацию о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием, с их согласия, уровня образования, квалификации и опыта работы. Необходимо обновить информацию в разделе «деятельность» в сводной таблице независимой оценки качества и услуг учреждения (представлены данные 2015 г.) и, возможно, эту информацию переместить в раздел «независимая оценка качества».

Для улучшения комфортных условий обслуживания, эксперт рекомендует оборудовать зону отдыха на улице, установить лавочки по периметру. В остальном, по мнению эксперта, в учреждении созданы комфортные условия.

Оценивая доступную среду, эксперт отметил, что на территории учреждения оборудована парковка для инвалидов, при входе в учреждение установлена система вызова помощника, предназначенная для дистанционного вызова персонала. Учреждение оборудовано пандусом с поручнями с двух сторон, для облегчения передвижения маломобильных граждан. В холле первого этажа расположен тактильный информационный стенд – специальный рельефный план помещения, выполненный с применением шрифта Брайля, для передачи информации слабовидящим и незрячим. На первом этаже учреждения установлено световое табло «Бегущая строка», информирующее об услугах учреждения. Установлена звуковая и световая пожарная сигнализация.

Лестницы, коридоры здания, туалетные комнаты оборудованы поручнями для граждан, имеющих затруднения с перемещением. По всему зданию имеется тактильная плитка и контрастная маркировка, позволяющая слабовидящим и незрячим людям получать информацию о наличии препятствий (двери, ступени).

В каждом помещении учреждения установлены информационные тактильные таблички продублированные шрифтом Брайля. В учреждении имеются средства реабилитации: коляски, ходунки, трости, мобильные туалеты, столы для кормления. В учреждении работают два сотрудника, которые прошли обучение по сопровождению инвалидов. На первом этаже учреждения находится специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, оснащенное: опорными поручнями вокруг раковины, по стене, около унитаза, подъездом к унитазу. Также помещение оснащено подъемником для ванной, креслом для мытья, крючками для костылей. Душевые кабины оборудованы поручнями и противоскользящими ковриками. Установлены кнопки вызова. В комнате отдыха, библиотеке, столовой выделены места для инвалидов колясочников.

В исследовании приняли участие 20 человек. К информационным стендам обращались 90% опрошенных и 100% из них удовлетворены полностью, доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Официальным сайтом пользовались 5% опрошенных (1 человек), ион не удовлетворен открытостью, полностью и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на его официальном сайте.

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

45% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, все готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. Все опрошенные удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и в целом условиями оказания услуг в организации.

В качестве отзывов и пожеланий получатели отметили: «разнообразить меню в столовой»; «все нравится, всем довольна»; «утром с нами зарядку проводит Татьяна Анатольевна (культ - организатор)»; «рисуют, проводили соревнования по шашкам»; «пожелание - плиту в комнату»; «все нравится, с нами занимаются, соревнования по шашкам были»; «мне здесь нравится, пенсии хватает, в магазин хожу»; «коллектив добрый»; «все хорошо, ем, сплю, курю, отдыхаю, на баяне играю»; «коллектив добрый, внимательный, сегодня утром зарядка была»; «батюшка к нам приходит»; «все хорошо, мне здесь нравится»; «кормят вкусно, занимаются с нами»; «всем довольна»; «кормят вкусно»; «директор - Ирина Анатольевна всегда поддержит, если мне грустно»; «телевизор смотрю, все хорошо».

КГБСУСО «Егорьевский детский психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Егорьевский детский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	100 (94,5)	100 (100)	100 (76,3)	100 (100)	90,1 (100)	98,2 (94,2)

КГБСУСО «Егорьевский детский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление интерната, на стендах представлена необходимая информация.

Оценивая официальный сайт, эксперт отметил приятный дизайн, дополненный фотографиями из ярких событий дома-интерната, хорошо сформированную структуру и переходы между страницами сайта, наличие рабочей альтернативной версии для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих), мобильной версии, указаны контакты и номер телефона, регулярное обновление новостной ленты, наличие галереи. Работа интерната хорошо освещается в

социальных сетях. Вместе с этим, необходимо отметить, что не указана информация об опыте работы специалистов (информация указывается с личного согласия сотрудников), нет информации о членах попечительского совета, отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». На сайте есть возможность дистанционного взаимодействия, где все способы функционируют: ответы быстрые, четкие, доброжелательные, вежливые.

Оценивая комфортность, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений Интерната; возможность организации разнообразного досуга (рисование, песочная терапия, спортивный и творческий инвентарь, место для организации концертов и праздников).

Эксперт отмечает, что в сравнении с оценкой 2018 г. была произведена реконструкция главного входа, который оборудован подъемной платформой. Второй вход, который ведет на детскую площадку, не удобен для разворота и спуска инвалидного кресла, это связано с конструктивными особенностями здания. В интернате есть рабочий лифт, расширенные дверные проемы, есть специально оборудованные санитарные комнаты, сменные кресла-коляски.

В опросе приняло участие 6 получателей. Стоит отметить, что 100% опрошенных получателей услуг не обращались за информацией о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещениях Интерната.

Все опрошенные получатели услуг, имеют инвалидность и положительно высказываются в отношении доступности услуг. Все опрошенные удовлетворены доброжелательностью специалистов интерната. 100% из опрошенных получателей услуг довольны организационными условиями предоставления услуг, в целом условиями оказания услуг.

КГБСУСО «Егорьевский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Егорьевский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	97 (93,3)	100 (100)	80 (72,3)	98,8 (90)	100 (100)	95,2 (91,1)

КГБСУСО «Егорьевский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения КГБСУСО «Егорьевский дом-интернат для престарелых и инвалидов», эксперт отметил яркий дизайн, доступную структуру, наличие рабочей альтернативной версии для инвалидов по зрению, наличие мобильной версии сайта, информация для вновь поступающих и проживающих. Имеется раздел сторонних ресурсов и диспетчер обращений, количество свободных мест.

Эксперт отметил необходимость дополнить информацию о директоре учреждения и его заместителей адресами электронной почты, дополнить информацию о результатах проводимой независимой оценки качества, планами по устранению выявленных недостатков; регулярно обновлять новости; добавлять в галерею фото и видео с проводимых мероприятий; добавить содержание в раздел «часто задаваемые вопросы». Разместить более подробную информацию о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием, с их согласия, уровня образования, квалификации и опыта работы.

На сайте есть возможность дистанционного взаимодействия, где все способы функционируют: ответы быстрые, четкие, доброжелательные вежливые.

Оценивая условия доступной среды для МГН, эксперт отмечает наличие опорных поручней у отдельных раковин, унитазов. В ноябре 2021 г. были закуплены и поставлены в учреждение звуковые и световые оповещатели, информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов; сотрудники учреждения прошли необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории. В качестве рекомендаций эксперт отметил: дооборудовать поручни у раковин, оборудовать душевую для МГН, по возможности уменьшить пороги в коридорной зоне и входах в комнаты проживающих.

Оценивая наличие комфортных условий, эксперт отметил в учреждении комфортную зону отдыха, оборудованную соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и их хорошее санитарное состояние, транспортная доступность до организации — маршрутное такси, машина интерната.

В опросе приняли участие 17 человек, 100% из обращались к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях Интерната и все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах. 53% из числа опрошенных пользовались официальным сайтом организации и все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната.

100% респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

65% респондентов имеют установленную группу инвалидности и полностью удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников Интерната.

Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг отметили 100% респондентов.

КГБСУСО «Ключевской дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Ключевской дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	90 (96,3)	100 (100)	86 (76,3)	100 (100)	100 (100)	95,2 (94,5)

КГБСУСО «Ключевской дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты; полную информацию о кадровом составе; удобство нахождения информации, касающейся численности получателей социальных услуг, информацию о количестве свободных мест, так как все находится в разделе

«Информация о свободных местах»; наличие полезной информации в разделе «Доступная среда»; разделы «Отзывы» и «Политика конфиденциальности». Эксперт отметил отсутствие схемы проезда до учреждения, а также неудобство расположения информации о структуре и об органах управления организации, о персональном составе работников организации. Эксперт обратил внимание, что документы о финансово-хозяйственной деятельности не актуальны (за 2019-2020 годы). Также эксперт отмечает, что дизайн сайта полностью идентичен дизайну сайта КГБСУСО «Павловский психоневрологический интернат», что может создать трудности для идентификации сайта организации.

На сайте есть версия для инвалидов по зрению, но версия не работает, так как нет возможности переключить размер шрифта и поменять цвет фона.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону. Ответ по электронной почте пришел на третий день, после написания в учреждение второго письма, ответ содержал всю необходимую информацию на заданные экспертом вопросы. Раздел «Обратная связь» содержит всю необходимую информацию о порядке рассмотрения обращений граждан, но отсутствовала возможность задать вопрос в данном разделе, поэтому всю необходимую информацию можно получить через обращение по электронной почте или телефонному звонку. Нет раздела «Часто задаваемые вопросы». Эксперт отметил, что присутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Оценивая комфортность, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на такси или машине учреждения.

Оценивая условия доступной среды, эксперт отмечает, что входные зоны оборудованы пандусом, выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов, есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, сменные кресла-коляски, здание одноэтажное, есть расширенные дверные проемы входной зоны. Учреждение оборудовано звуковыми оповещателями на входной зоне, установлены информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Вместе с этим, эксперт отмечает возможность замены сиденья в душевой для МГН на специальное сиденье со спинкой и прорезями по сиденью, замены душевой лейки с возможностью регулировки по высоте.

В исследовании приняли участие 11 человек. Все опрошенные обращались к информационным стендам и 100% из них удовлетворены полностью, доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Официальным сайтом пользовались 18% опрошенных, 50% из них удовлетворены открытостью, полностью и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на его официальном сайте.

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

45% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, все готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. Все опрошенные удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и в целом условиями оказания услуг в организации.

КГБСУСО «Крестьянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Крестьянский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	86,5 (89,5)	100 (100)	74 (75)	100 (88,3)	90,7 (98,7)	90,24 (90,3)

КГБСУСО «Крестьянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, наличие альтернативной версии для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих), регулярное обновление новостной ленты, наличие галереи, наличие перечня документов, необходимых при оформлении в учреждение. Эксперт отметил необходимость дополнить информацию о руководителе и его заместителей адресами электронной почты, дополнить информацию о независимой оценке качества, планами по

устранению выявленных недостатков, разместить информацию о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием, с их согласия, уровня образования, квалификации и опыта работы.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. Не был получен ответ через электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и др.) «Обратная связь». На сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» и техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса или гиперссылка на нее).

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на такси или машине учреждения.

Оценивая условия доступной среды, эксперт отмечает, что входная зона оборудована пандусом, выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов, есть поручни в коридорных зонах, кнопка вызова, информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля, на входной зоне есть контрастная маркировка, специалисты учреждения прошли обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории Интерната. В Интернате отсутствуют

специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, сменные кресла-коляски, необходим ремонт, со слов сотрудников в одной из санитарно-гигиенических комнат планируется ремонт. В связи с этим эксперт отмечает необходимость оборудовать санитарно-гигиеническую комнату для инвалидов, оборудовать опорные поручни у раковин и унитазов, приобрести сменную кресло-коляску, при конструктивной возможности расширить дверной проем входной зоны.

В исследовании приняли участие 13 человек. 69% из числа опрошенных обращались к информационным стендам и все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

31% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, 69% опрошенных готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. Все опрошенные удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и в целом условиями оказания услуг в организации.

В качестве благодарностей и пожеланий респонденты отметили, что продукты всегда свежие, еда хорошая, большую часть получателей все устраивает. Один из опрошенных предложил увеличить в рационе питания количество мясных блюд. Было высказано пожелание проводить больше культурных мероприятий.

КГБСУСО «Курский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Курский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	81,6 (96,3)	100 (100)	92 (72,2)	100 (100)	100 (95,5)	94,7 (92,8)

КГБСУСО «Курский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил хорошую структуру и переходы, актуальную информацию за текущий период. По мнению эксперта, необходимо регулярно вести новостную ленту, фотогалерею и рубрику «о нас». На сайте отсутствует/не работает альтернативная версия официального сайта организации в сети

«Интернет» для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих), выбрано неудачное цветовое решение для оформления сайта (белый цвет шрифта и бирюзовый фон). Возникает вопрос по графику работы администрации: обеденный перерыв с 12.00 до 14.00, а режим работы с 8.00 до 17.00.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону. Ответ по электронной почте был получен быстро (через 2 часа после отправки вопроса) и по содержанию был полным и доброжелательным. Ответ на вопрос через раздел «Обратная связь» - не получен. Нет раздела «Часто задаваемые вопросы».

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая условия доступной среды эксперт отмечает, что входные зоны оборудованы пандусом, есть противоскользящее покрытие по ступеням лестницы и пандуса, выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов, есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, вместе с этим, эксперт отмечает возможность замены сиденья в душевой для МГН на специальное сиденье со спинкой и прорезями по сиденью, замены душевой лейки с возможностью регулировки по высоте. В учреждении есть сменные кресла-коляски, внутренние лестницы оборудованы многоуровневыми поручнями, есть расширенные дверные проемы входной зоны. Учреждение оборудовано звуковыми оповещателями на входной зоне, установлены информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля.

В опросе приняли участие 12 человек. 100% опрошенных обращались к стендам в организации и все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. 8% опрошенных обращались к сайту организации и не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на его официальном сайте в сети «Интернет».

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

42% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, все опрошенные получатели готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. 100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и в целом условиями оказания услуг в организации.

КГБСУСО «Кытмановский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Кытмановский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	93,1(96,3)	100 (100)	86 (72,2)	100 (100)	100 (100)	95,8 (93,7)

КГБСУСО «Кытмановский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, но не все переходы между страницами отрабатывают корректно. Эксперт отмечает, наличие на сайте учреждения разделов «Новости» и «Фото», полезных ссылок на внешние сайты: Федеральной налоговой службы, Сервер органов государственной власти России, Официальный сайт Алтайского края и Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Эксперт отмечает наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, но не корректно отрабатывающей в браузере Google Chrome. Также эксперт отметил необходимость дополнить информацию о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед, о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, об объеме предоставляемых социальных услуг, о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре, о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания, о проведении независимой оценки качества услуг. В фотогалереи при просмотре некоторые фотографии загружаются «боком».

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен быстрый, полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. Вместе с тем, эксперт отмечает отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы» и отсутствие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (через анкеты для опроса граждан или гиперссылки на них).

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. Наличие на территории организации беседки, бани, огорода, сада. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая условия доступной среды эксперт отмечает, что входная зона оборудована съёмным пандусом, выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов, в учреждении отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов (запланировано на 2022 г.), есть сменные кресла-коляски, внутренние лестницы оборудованы поручнями, есть расширенные дверные проемы входной зоны. Учреждение оборудовано звуковыми пожарными оповещателями на входной зоне, установлены информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля.

В опросе приняли участие 12 человек. 67% опрошенных обращались к стендам в организации и все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

25% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, все опрошенные получатели готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. 100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и в целом условиями оказания услуг в организации.

КГБСУСО «Локтевский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Локтевский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	100 (87,9)	100 (100)	84 (84,2)	100 (100)	100 (100)	96,8 (94,4)

КГБСУСО «Локтевский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта (стоит отметить удобство нахождения всей информации, касающейся получения социальных услуг, в том числе информации о руководителе с наличием контактных телефонов и адресов электронной почты, так как все находится в отдельном разделе «Общая информация»), регулярное обновление новостной ленты. Наличие

полезных внешних ссылок. Также эксперт отметил наличие большого количества фотографий в разделе «Галерея» и календарного плана мероприятий. На сайте есть рабочая альтернативная версия для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих). Эксперт отметил необходимость дополнить информацию о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону. Также был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по электронной почте. Ответ через раздел «Обратная связь» не получен. На сайте учреждения присутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», но отсутствуют обращения.

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая условия доступной среды эксперт отмечает, что входные зоны оборудованы пандусом, покрытие сделано из противоскользящей плитки по ступеням лестницы и пандуса, до конца 2021 г. планируется установить дорожный знак «Парковка для инвалидов», есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Эксперт рекомендует установку опорных поручней с двух сторон унитаза. В учреждении есть сменные кресла-коляски, по коридорам установлены опорные поручни. На момент проведения независимой оценки качества производился ремонт внутренней лестницы с установкой многоуровневых поручней, противоскользящей плитки. В

учреждении есть расширенные дверные проемы входной зоны. В учреждении установлены информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Семь сотрудников учреждения прошли необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. Эксперт отмечает необходимость установки звуковых и световых оповещателей на входной зоне.

В опросе приняли участие 13 человек. К информационным стендам, находящимся в организации, не обращался ни один из опрошенных. С сайтом организации работали 31% опрошенных, все из них удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на его официальном сайте в сети «Интернет».

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

39% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, все опрошенные получатели готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. 100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и в целом условиями оказания услуг в организации.

КГБСУСО «Мамонтовский психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Мамонтовский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	96,1 (91,8)	99,7 (96,2)	100 (89,5)	100 (88,7)	97,5 (78,5)	98,7 (88,9)

КГБСУСО «Мамонтовский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, регулярное обновление новостной ленты, наличие ссылок на социальные сети (instagram, вконтакте, одноклассники), наличие рабочей альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих), наличие большого числа фотографий и полезной информации. Необходимо добавить только адреса электронной почты руководителя Мамонтовского психоневрологического интерната и его заместителей.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также подробный ответ на электронную почту на вопрос, который задавался через раздел «Обратная связь». Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на автобусе, остановка рядом с учреждением, есть расписание автобусов, такси/личном транспорте или машине учреждения. Эксперт отметил, что в учреждении есть библиотека, компьютерный класс, актовый зал, зал для занятий с культурным организатором, кабинет социальной реабилитации, спортзал, кабинет психолога, мастерские (швейная, творческие, по изготовлению корпусной мебели), комната "домашнее кафе" (в ней учат готовить), зал настольных игр, комната для встречи с родственниками. На уличной территории есть стадион, площадка для катания на роликах, два оборудованных места для курения, несколько качелей, беседки.

Оценивая доступную среду эксперт отметил что входные зоны оборудованы пандусами; есть кнопка вызова помощи у входных ворот на территорию Интерната; оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов; в учреждении есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов; сменные кресло-коляски; Есть электрический подъемник, перекатные пандусы; поручни по внутренним лестницам, а также в коридорах. Пороги в дверных проемах почти везде соответствуют норме, кроме актового зала, зала для занятий с

культурным организатором. Со слов администрации на 1 этаже создается досуговый центр для инвалидов, в котором будет кухня, зона сенсорной комнаты, стол для песочной терапии, два компьютера. В учреждение закуплены световые оповещатели (маяки), осуществляется монтаж. В ближайшее время будет куплена звуковая система (идут торги). В учреждении есть цветовая маркировка (выделение) входных дверей, а также дверные полотна обозначены кругами желтого цвета. Первая и последняя ступени лестницы выделены цветовой полосой. Есть тактильная схема учреждения. Таблички со шрифтом Брайля обозначают медицинские кабинеты (медблок, стоматолог, терапевт, лфк и т.д.), актовый зал, спортивный зал, кабинет социальной реабилитации, столовую. В штате есть обученный сотрудник по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика; пять сотрудников прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения, реализуется система долговременного ухода, закупается оборудование.

В опросе приняли участие 141 человек. К информационным стендам, находящимся в организации, обращался 91% опрошенных, все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. С сайтом организации работали 67% опрошенных, все из них удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на его официальном сайте в сети «Интернет».

99% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

100% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, 94% опрошенных получателя готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. 100% опрошенных получателей

удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и 99% в целом условиями оказания услуг в организации.

КГБСУСО «Масальский психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Масальский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	100 (76)	100 (100)	86 (86,2)	100 (90)	100 (95,4)	97,2 (89,5)

КГБСУСО «Масальский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта (стоит отметить удобство нахождения всей информации, касающейся получения социальных услуг, в том числе информации о количестве свободных мест, так как все находится в отдельном разделе «Информация о деятельности»), регулярное обновление новостной ленты, полную информацию о кадровом составе, наличие рабочей альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих), наличие большого количества фотографий и полезной информации, наличие ссылки с информацией и

подробной инструкцией по регистрации на сайте Госуслуги. Эксперт отметил, что информации о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг не актуальна (за 2020 год).

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений, наличие раздела «Часто задаваемые вопросы». Эксперт отметил, что присутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг. Учреждение организует видеосвязь для общения с родственниками в период карантинных мер.

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая условия доступной среды эксперт отмечает, что входная зона оборудована пандусом, поверхность которого сделана из противоскользящей плитки, такое же покрытие по ступеням лестницы, выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов (знак изготовлен не по ГОСТ), есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов с опорными поручнями у раковины, биде и унитаза. В учреждении есть сменные кресла-коляски, внутренние лестницы оборудованы одноуровневыми поручнями, поверхность ступеней из кафельной напольной плитки, на краях ступеней отсутствуют противоскользящие элементы. В учреждении есть расширенные дверные проемы входной зоны и внутри помещения, пороги в дверных проемах соответствуют

требованиям. Учреждение оборудовано звуковыми оповещателями на входной зоне, установлены мнемосхема, информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Два штатных сотрудника прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения.

В опросе приняло участие 22 человека. К информационным стендам, находящимся в организации обращались 100% опрошенных, все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. С сайтом организации работали 100% опрошенных, все из них удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на его официальном сайте в сети «Интернет».

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

100% из числа опрошенных получателей, имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, 100% опрошенных получателей готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. 100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и 100% в целом условиями оказания услуг в организации.

КГБСУСО «Михайловский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Михайловский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	100 (89,5)	100 (100)	86 (88,2)	100 (90)	100 (100)	97,2 (93,5)

КГБСУСО «Михайловский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил яркий дизайн, разделы «Новостная лента» с актуальной, регулярно обновляемой информацией и «Дополнительная информация», где в разделах содержится полезная информация для получателей услуг. Вместе с этим эксперт отмечает, что сайт выглядит «пустым», много

пунктов меню, со сложными переходами - «не интуитивными» ссылками, также отмечает неудобство в просмотре документов, их содержание не отображается в браузере, документы необходимо скачивать.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону. Ответ по электронной почте пришел на следующий день и содержал всю необходимую информацию на заданные экспертом вопросы. Раздел «Обратная связь» работает через почту, то есть ответ приходит на указанный адрес почты. Нет раздела «Часто задаваемые вопросы». Эксперт отметил, что присутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая условия доступной среды эксперт отмечает, что входная зона оборудована пандусом, поверхность которого сделана из противоскользящей плитки, такое же покрытие по ступеням лестницы, вместе с этим эксперт отмечает необходимость замены поручней у пандуса, важно сделать их более удобными для захвата. В учреждении выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов, есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов с опорными поручнями у раковины, душевых, унитаза. В учреждении есть сменные кресла-коляски, внутренние лестницы оборудованы поручнями. В учреждении есть расширенные дверные проемы входной зоны и внутри помещения, пороги в дверных проемах соответствуют требованиям. Учреждение оборудовано бегущей строкой, установлены информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения,

выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Четыре штатных сотрудника прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения.

В опросе приняло участие 8 человек. К информационным стендам, находящимся в организации обращались 88% опрошенных, все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

38% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, 100% опрошенных получателей готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. 100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и 100% в целом условиями оказания услуг в организации.

КГБСУСО «Новичихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Новичихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	100 (90,5)	100 (100)	92 (78,2)	100 (100)	93,5 (96,7)	97,1 (93,1)

КГБСУСО «Новичихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что в учреждении два информационных стенда, на которых размещена вся необходимая информация в соответствии с нормативно-правовыми документами, а также другая полезная информация. Эксперт также отметил, что расположение стендов удобно для ознакомления с информацией, размещенной на них. Вместе с тем, оформление стендов можно сделать более контрастным для людей с нарушениями зрения, так, чтобы размещенные документы не сливались с фоном стендов.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, наличие рабочей версии для слабовидящих, наличие большого количества фотографий и полезной информации, ленты новостей.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), эксперт отметил, что были получены полные, доброжелательные и вежливые ответы по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отметил наличие сервиса для подачи электронных обращений. Эксперт отметил необходимость добавить раздел сайта «Часто задаваемые вопросы».

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие пандуса, поручней на лестнице, а также отметил, что ширина дверных проемов позволяет свободно передвигаться на креслах-колясках, в организации имеются сменные кресла-коляски. Учреждение также оборудовано тактильной мнемосхемой. В то же время эксперт отметил необходимость устранения порогов в дверных проемах, размещения в учреждении бегущей строки, дублирующей для инвалидов по слуху звуковую информацию.

8 получателей услуг приняли участие в опросе. Все опрошенные (100%) обращались к информации на стенде, все удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Комфортностью предоставления услуг удовлетворены все опрошенные получатели услуг (100%).

Установленную группу инвалидности имеют 50% опрошенных получателей услуг, из них все (100%) удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников Интерната, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в интернат, удовлетворены все опрошенные получатели услуг (100%).

100% опрошенных получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов интерната, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Готовность рекомендовать данный Интернат родственникам и знакомым выразили желание 87,5% опрошенных получателей услуг (7 человек), не выразил такого желания 1 человек.

87,5% опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, не удовлетворен 1 человек из опрошенных получателей услуг. В целом, условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100% опрошенных.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации оставили следующий отзыв: «Хотелось бы небольшую комнату с тренажерами, чтобы заниматься».

КГБСУСО «Озерский психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Озерский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	97 (85,9)	100 (95,7)	86 (81)	100 (84,1)	100 (94,1)	96,6 (88,2)

КГБСУСО «Озерский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, наличие полезных ссылок на другие ресурсы. Эксперт отмечает наличие на сайте учреждения разделов «Новости», «Галерея», а также наличие рабочей альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, наличие мобильной версии сайта. Эксперт отметил необходимость дополнить информацию об учредителе (указать место нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты), указать перерыв на обед в учреждении.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен быстрый, полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. На сайте учреждения размещен раздел «Диспетчер обращений». Ответ на обращение был получен на электронную почту быстро, содержал полную информацию по интересующему вопросу. Вместе с тем, эксперт отмечает отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы» и отсутствие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (через анкеты для опроса граждан или гиперссылки на них).

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие пандуса, поручней на лестнице, ширина дверных проемов позволяет свободно передвигаться на креслах-колясках, в организации имеются сменные кресла-коляски. В учреждении есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Учреждение оборудовано оповещателями пожарной сигнализации, информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика/тифлосурдопереводчика. В то же время эксперт отметил необходимость минимизации порогов в дверных проемах входной зоны, размещения в учреждении бегущей строки, дублирующей для инвалидов по слуху звуковую информацию.

В исследовании приняли участие 143 человека. К информационным стендам, находящимся в организации обращались 99% опрошенных, все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. 96% опрошенных обращались к сайту организации и все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на его официальном сайте в сети «Интернет».

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

100% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, 100% опрошенных получателя готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. 100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и 100% в целом условиями оказания услуг в организации.

В качестве пожеланий и отзывов получатели отметили следующее: «хочется побольше комнатных растений в учреждении»; «побольше книг в библиотеке, закупать книги с учетом пожеланий проживающих (опрашивать проживающих)»; «наличие домашних животных; поставить ночные светильники в комнатах»; «не хватает досуговой комнаты (игровой комнаты)»; «новую мебель»; «лошадей (на подсобное)»; «вентилятор и обогреватель»; «отдельную комнату»; «аквариум»; «пианино»; «построить Часовню»; «выезды на выставки в город»; «новый теннисный стол».

КГБСУСО «Павловский психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Павловский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	95,4 (92,7)	99,3 (97,8)	85,7 (68)	96,6 (95,3)	96,4 (92)	94,7 (89,2)

КГБСУСО «Павловский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что стенды вписываются в общее оформление дома-интерната, на них представлено много полезной информации.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, регулярное обновление новостной ленты. Стоит отметить удобство нахождения информации, касающейся численности получателей социальных услуг, информацию о количестве свободных мест, также график посещений проживающих, информацию о дате государственной регистрации и об учредителе (учредителях), так как все находится в разделе «Главная страница». Также эксперт оценил иную информацию, которая размещается на сайте

учреждения, а именно: разделы «Электронный информационный стенд», «Политика обработки данных»; полезные статьи для получателей; достижения учреждения; профилактика вирусных заболеваний. Вместе с этим, эксперт отмечает, что дизайн сайта идентичен сайту Ключевского дом-интерната малой вместимости для престарелых и инвалидов, что может создать трудности для идентификации сайта организации.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону. Ответ по электронной почте пришел на следующий день, который содержал всю необходимую информацию на заданные экспертом вопросы. Раздел «Обратная связь» отсутствовал, поэтому всю необходимую информацию можно получить через обращение по электронной почте или телефонному звонку. Нет раздела «Часто задаваемые вопросы». Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям.

Оценивая наличие в интернате условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отмечает наличие на входных зонах пандусов, внутри помещений имеются односторонние поручни по внутренним лестницам, в отделении милосердия установлены двусторонние поручни; наличие сменных кресел-колясок. Также имеются информирующие тактильные таблички для людей с нарушениями зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Эксперт отметил наличие помощи, которую могут обеспечить работники учреждения, а именно сопровождение инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, так как имеется необходимое обучение персонала. Вместе с этим эксперт

отметил отсутствие звуковых и световых оповещателей (маяки), бегущей строки (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации), во входной зоне есть кнопка вызова; есть оповещатели пожарной сигнализации; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика/тифлопереводчика; Также эксперт отмечает, что в учреждении есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов; со слов администрации, в учреждении планируется установка нового оборудования в санитарных комнатах.

105 получателей услуг приняли участие в опросе. Были получены следующие результаты:

75% опрошенных обращались к информации на стенде, и 67% из них были удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

12% опрошенных пользовались официальным сайтом учреждения, 11% из них были удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на его официальном сайте в сети «Интернет».

100% опрошенных получателей положительно ответили на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в доме-интернате?».

Комфортностью предоставления услуг удовлетворены 100% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 99% опрошенных получателей услуг, из них 98% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников дома-интерната, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении удовлетворены 100% опрошенных

получателей услуг. Также 99% опрошенных получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов дома-интерната, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами связи пользовались 5 опрошенных получателей услуг, и лишь 4 из них удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов дома-интерната, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат родственникам и знакомым выразили желание 98% опрошенных получателей услуг, а 2% опрошенных получателей услуг не имеют такого желания.

100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 99% опрошенных получателей услуг.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в доме-интернате оставили следующие отзывы: «Установить телевизор», « Хотелось бы еще шкаф в комнату, так как в тумбочке не хватает места», «На сайте данного интерната хотелось бы получать более подробную информацию о его деятельности», «Питание улучшить», «По заявлению не отоваривают, нет возможности что-то купить», «Больше овощей и фруктов, а также беляши хотя бы раз в неделю», «Разнообразить питание» - было пожелание от 3 получателей услуг, «Разнообразить питание. Меньше добавлять моркови в блюда (она везде абсолютно)», «Хочется совершать походы в магазин», «Хочется, чтобы кормили получше», «Несколько раз обращался к врачу, чтобы свозили в больницу, так как пятка очень болит. Но никто не реагирует на жалобу», «Хочется хоть что-то покупать на оставшиеся деньги», «Хочется, чтобы выдавали больше сигарет в день», «Еду нормально не солят в столовой», «Болею часто», «Долгий тихий час», «Хочу, чтобы в душе была ванна».

КГБСУСО «Панкрушихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Панкрушихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	95,5 (81,3)	100 (94)	86 (75,6)	100 (90)	100 (90)	96,3 (86,2)

КГБСУСО «Панкрушихинский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, регулярное обновление новостной ленты, наличие галереи и календаря с планом мероприятий. Эксперт отметил необходимость дополнить информацию о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, о персональном

составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы. Добавить отчеты об исполнении государственного задания за 2019, 2020 гг.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по электронной почте. Ответа по абонентскому номеру телефона не было получено. Так же эксперт отметил наличие рабочей альтернативной версии сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих). На сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортной зоны отдыха и комнаты для свиданий; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил на входной зоне наличие пандуса, поручней на лестнице, ширина дверных проемов позволяет свободно передвигаться на креслах-колясках, в организации имеются сменные кресла-коляски. По внутренней лестнице есть поручни, в наличие рельсы для спуска МГН. В учреждении есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Учреждение оборудовано оповещателями пожарной сигнализации, информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика/тифлосурдопереводчика. В то же время

эксперт отметил необходимость размещения в учреждении бегущей строки, дублирующей для инвалидов по слуху звуковую информацию.

В исследовании приняли участие 10 человек. К информационным стендам, находящимся в организации, обращался 90% опрошенных, все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

40% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, 100% опрошенных получателя готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. 100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и 100% в целом условиями оказания услуг в организации.

КГБСУСО «Первомайский психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Первомайский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	86,7 (87)	100 (99,1)	92 (85,3)	90 (86,3)	100 (94,7)	93,7 (90,5)

КГБСУСО «Первомайский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, наличие рабочей альтернативной версии для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих), регулярное обновление новостной ленты, полную информацию о персональном составе работников, информацию о системе долговременного ухода, наличие фотографий, наличие информации об учреждении в СМИ, информации о посещении родственниками, волонтерами, проживающих граждан интерната, наличие раздела

«Вакансии». На сайте учреждения размещена вся необходимая информация, только необходимо дополнить информацию о руководителе, его заместителях с указанием адресов электронной почты.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. Также был использован электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и др.): «Интернет-приемная», который содержит подраздел «Вопрос-Ответ», с помощью которого был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ, размещенный на сайте. На сайте есть техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса или гиперссылка на нее). Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната (фонтанчики, кулеры); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. Эксперт отмечает, что в учреждении есть парикмахерская, сенсорная комната, компьютеры, актовый зал. На улице установлены скамейки, качели, беседки, спортивная площадка, цветочные клумбы. В столовой для проживающих граждан организовано 4-х разовое питание. Для разнообразия питания в учреждении разработано 14-дневное меню. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил на входных зонах наличие пандусов, поручней на лестницах, также отметил, что ширина дверных проемов позволяет свободно передвигаться на креслах-колясках, в организации имеются сменные кресла-коляски. По внутренним лестницам есть поручни, в учреждении есть подъемный механизм для МГН. В учреждении

есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Учреждение оборудовано оповещателями пожарной сигнализации, информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. В то же время эксперт отметил необходимость размещения в учреждении бегущей строки, дублирующей для инвалидов по слуху звуковую информацию.

Информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. На прозрачных полотнах дверей предусмотрена яркая контрастная маркировка. Выделены цветом нижняя и верхняя ступени лестниц, опасные участки. Сотрудники обучены. Реализуется пилотный проект по созданию Системы Долговременного ухода, есть методическая база, средства реабилитации.

В исследовании приняли участие 112 человек. К информационным стендам, находящимся в организации обращались 90% опрошенных, 97% из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

100% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

100% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и все из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

100% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, 100% опрошенных получателей готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. 100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и 100% в целом условиями оказания услуг в организации.

В качестве отзывов получатели услуг отмечают: «на стендах размещается актуальная информация, например, была информация о выборах»; «кормят в интернате хорошо, дают фрукты; «постель чистая»; «в Интернате вежливые сотрудники, обращаются по имени и отчеству», «условия все устраивают»; «без дела не остаюсь, так как работаю в прачечной»; «хороший коллектив сотрудников»; «всегда есть лекарства»; «доволен всем, так как прожил в ПНИ ровно 20 лет». Предложения: «заменить сломанную плитку в коридоре», «хочется отпуск два раза в год»; «пользуюсь интернетом, но возникают проблемы со связью (иногда не загружаются страницы), поэтому необходимо решить проблему с перебоями в сети интернет».

КГБСУСО «Пещерский психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Пещерский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	97 (81,6)	99,4 (94,2)	83,4 (66,5)	97,6 (88,7)	94,2 (81,9)	94,3 (82,6)

КГБСУСО «Пещерский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта (стоит отметить удобство нахождения всей информации), регулярное обновление новостной ленты, перечень необходимых документов для оформления в дом-интернат, полную информацию о персональном составе работников, наличие фотографий, информации о посещении родственниками, волонтерами, проживающих граждан интерната, наличие раздела с информацией и подробной инструкцией по регистрации на сайте Госуслуги. На сайте учреждения в полном объеме размещена вся необходимая информация.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный, вежливый и очень быстрый ответ по телефону и электронной почте. На сайте отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса или гиперссылка на нее). Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната (в холле находится кулер с питьевой водой); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. На территории интерната расположены четыре жилых корпуса, баня-прачечная. Столовая, медицинская часть, приемно-карантинное отделение. Территория учреждения заасфальтирована и благоустроена клумбами, в наличии несколько беседок для отдыха. До организации можно добраться на такси или личном транспорте.

Эксперт отмечает, что в учреждении входные группы оснащены противоскользящим покрытием, пандусами. На прозрачной поверхности дверей приклеены предупредительные знаки для слабовидящих. Ширина дверных проемов позволяет свободно передвигаться на кресле-коляске. Учреждение на входе оборудовано кнопкой вызова персонала. В корпусах есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. По стенам коридоров установлены поручни. У входа в помещение расположены сменные кресла-коляски, которые можно использовать в случае необходимости. Выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

В учреждении нет возможности предоставить инвалидам по слуху услуги сурдопереводчика. Также нет работников, которые прошли специальное обучение по сопровождению инвалидов, но обучение запланировано в 2022

году. До конца 2021 года в учреждение поступят визуально-акустическое табло, дополнительные кнопки вызова персонала и информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля.

В исследовании приняли участие 113 человек. К информационным стендам, находящимся в организации обращались 96% опрошенных, все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. 3% опрошенных обращались к сайту организации и все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на его официальном сайте в сети «Интернет».

98% получателей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в Интернате.

100% из числа опрошенных получателей имеют установленную группу инвалидности и 98% из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Интернате.

97% получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Интерната, 88% опрошенных получателей готовы рекомендовать Интернат родственникам и знакомым. 99% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и 96% в целом условиями оказания услуг в организации.

В качестве отзывов и пожеланий получатели отметили: «чтобы кормили вкуснее»; «чтобы было больше красивых светящихся фигур на территории»; «бесплатный Wi-Fi в корпусах»; «больше красивых беседок»; «чтобы разрешили держать домашних животных»; «в столовой давали варенье»; «чаще ездить на отдых в Горный Алтай»; «пожелание жить дома с родственниками»; «чтобы почаще давали бананы»; «разнообразить меню, убрать рыбу».

КГБСУСО «Ребрихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Ребрихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	88 (79,3)	98,2 (98,6)	80 (70,1)	100 (86,4)	94,3 (75,5)	92,1 (82)

КГБСУСО «Ребрихинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление дома-интерната для престарелых и инвалидов, на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, наличие рабочей альтернативной версии для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих), наличие дополнительной полезной информации, наличие полезных ссылок. Эксперт отметил необходимость дополнить информацию о руководителе, его заместителях с указанием контактных телефонов и

адресов электронной почты, указать перерыв на обед, исправить указанный на сайте учреждения контактный телефон (пропущена цифра кода населенного пункта), дополнить информацию о персональном составе работников организации социального обслуживания (с их согласия) об уровне образования, квалификации и опыте работы, информацию о правилах внутреннего трудового распорядка, информацию о сроках проведения независимой оценки качества, количественных результатах оценки. Вместе с тем, эксперт отмечает, наличие на сайте учреждения большого количества интернет-рекламы, наличие незаполненных разделов (Противодействие коррупции, исторические сведения).

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. На сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», нет электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и др.), а также отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса или гиперссылка на нее).

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие поручней в коридоре и по внутренним лестницам, наличие сменных кресел-колясок, наличие входной зоны оборудованной пандусом. Имеется пожарная сигнализация, идет установка информирующих тактильных табличек для людей с нарушениями зрения, выполненных с использованием рельефных

знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля, на момент посещения учреждения была размещена тактильная вывеска с названием учреждения, а также тактильные таблички «туалет». Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, согласно информации, предоставленной директором «Ребрихинского дома-интерната для престарелых и инвалидов», идет закупка: крючков для костылей, держателей для трости для МГН, комплекты табличек для туалета со шрифтом Брайль, таблички «Кнопка вызова специалиста» со шрифтом Брайль, таблички «Мнемосхема» со шрифтом Брайль с извещателем, тактильно-звуковой таблички, желтых кругов, 2 унитаза ГОСТ для МНГ, световых маяков, наклеек для поручней Брайль, системы вызова персонала на 21 кнопку вызова с приемником, пиктограмм «Костыли». Вместе с этим эксперт отметил необходимость дооборудовать учреждение знаком для автотранспортных средств инвалидов, оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, мини обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика/тифлопереводчика.

16 получателей услуг приняли участие в опросе. 69% обращались к информации на стенде, 100% из них были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 94% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 38% опрошенных получателей услуг, из них 100% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение, удовлетворены 100% получателей услуг.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразило желание 81% опрошенных получателей услуг.

100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 100%.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении говорили о необходимости разнообразить меню, недостатке осенью фруктов в питании; необходимости зеркала в туалете, а также о высоких порогах в кабинеты, в качестве дополнительной услуги был выделен массаж, кроме того был оставлен отзыв: «Из основания кровати торчат болты, ударяюсь о них».

КГБСУСО «Рубцовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Рубцовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	99,6 (88,4)	97,5 (95,3)	73,9 (72,5)	98,8 (87,7)	90,8 (82)	92,1 (85,2)

КГБСУСО «Рубцовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта (стоит отметить удобство нахождения всей информации, касающейся получения социальных услуг, в том числе информации о количестве свободных мест, так как все находится в отдельном разделе «Документы»), регулярное обновление новостной ленты. Наличие полезных ссылок: «Госуслуги. Проще, чем

кажется!», официальный сайт Министерство социальной защиты Алтайского края, Администрация города Рубцовска Алтайского края, Общероссийская общественная организация «Союз пенсионеров России», наличие на сайте интернет - ресурса для распознавания азбуки Брайля. Наличие на сайте учреждения большого количества фотографий в разделе «Галерея». Отсутствует альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих).

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. На сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», есть электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и др.). Присутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса или гиперссылка на нее).

Эксперт оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, отметил наличие как комфортных зон отдыха, оборудованных соответствующей мебелью, так и необходимость заменить мебель на 1 этаже второго корпуса, обновить сиденья на центральном входе 3 корпуса. В учреждении имеется пожарная навигация, но отсутствует понятная навигация внутри организации, для вновь прибывающих перемещаться во 2 и особенно в 3 корпусах можно только в сопровождении. Эксперт отметил наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. Вместе с этим, эксперт отмечает необходимость во втором корпусе на первом этаже разделить общие туалеты на мужские и женские. В одном крыле разместить палаты мужские, а в другом крыле — женские. По возможности, в

общих туалетах второго корпуса, первого этажа сделать дверцы/ширмы/шторки. По возможности, в палатах для лежачих получателей предусмотреть мобильные ширмы, для проведения гигиенических процедур.

Оценивая доступную среду эксперт отметил, что входные зоны оборудованы пандусами, выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов, в наличии специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, опорные поручни. Имеются адаптированные лифты в рабочем состоянии, расширенные дверные проемы, есть соответствие ширины провета дверей и высоты порогов. Эксперт отметил необходимость размещения в учреждении бегущей строки, дублирующей для инвалидов по слуху звуковую и зрительную информацию; информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. В учреждении сотрудники прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения.

125 получателей услуг приняли участие в опросе. 39% обращались к информации на стенде, 99% из них были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 94% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 68% опрошенных получателей услуг, из них 95% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение, удовлетворены 99% получателей услуг.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразило желание 80% опрошенных получателей услуг.

94% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 96%.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении отметили: «нужен ящик, в который можно складывать листочки с тем, что не устраивает, с пожеланиями и т.д.»; «долго идет ремонт, нужно навести порядок»; «в интернате чисто, нужно улучшить питание»; «наладить питание (дают часто перловку, капусту)»; «питание не очень»; «питание не нравится, хранить ценные вещи негде»; 4 человека отметили, что «нужен стол в комнату»; «не хватает в комнате штор»; «дополнительно шкафы в комнаты»; «отремонтировать подвал, сделать игровые комнаты, буфет»; «жильцы воруют (купил чайник, украли), поэтому из предложений, решить проблему воровства»; «охрану в отдел милосердия, так как воруют деньги»; «установить видеокамеру, так как воруют деньги или сделать камеру хранения, чтобы отдавать деньги на сохранение туда»; «все устраивает, отличные сотрудники»; «добавить развлекательные программы, так как мало»; «разнообразить досуг для лежачих инвалидов»; «осуществлять выезд лежачим на улицу»; «расселить отдельно вменяемых и людей с психическими нарушениями, так как они кричат и мешают спать всю ночь»; «некомфортно проживать в комнате потому, что живет с 3 инвалидами-колясочниками, а он здоров»; «нужны дополнительно сиделки, так как не успевают»; «больше персонала»; «пороги не соответствуют нормам, тяжело заезжать на инвалидной коляске»; «персонал не поднимает с кровати»; «нет лечебного кабинета и ЛФК, не выводят на улицу»; «побольше комнатных растений»; «полтора месяца не возили в больницу»; «необходимость организации самодеятельности»; «в доме-интернате проходят концерты, праздники, приходят представители церкви»; «отношения между сотрудниками и проживающими хорошие»; «все нравится»; «чисто,

кормят хорошо, выдают одежду»; «все устраивает, но есть трудности с установлением группы инвалидности»; «питание нормальное, отношение сотрудников лучше, чем в Тальменском (там жил раньше), сотрудники хорошие»; «есть игры в библиотеке, бывают выездные мероприятия»; «живет здесь 20 лет, все устраивает, все отлично, никаких проблем»; «тепло, чисто»; «порядок, чистота»; «предложение: поднять зарплату сотрудникам, ведь они работают с таким контингентом»; «в больших домах-интернатах дышится свободнее, чем в малых».

КГБСУСО «Славгородский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Славгородский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	93 (91,9)	100 (100)	80 (81,9)	100 (88,6)	100 (94,5)	94,6 (91,4)

КГБСУСО «Славгородский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, наличие полезных ссылок. Наличие на сайте учреждения разделов «Новости», «Фотогалерея», «СМИ о нас», а также наличие рабочей альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, наличие мобильной версии сайта. Эксперт отметил необходимость дополнить информацию об учредителе (указать место нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты), указать время перерыва на обед в учреждении.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен быстрый, полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. На сайте учреждения размещен раздел «Интернет-приемная» для составления обращений граждан, ответ на обращение был получен быстро по электронной почте и содержал четкий и полный ответ на поставленный вопрос. Вместе с тем, эксперт отмечает отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы» и отсутствие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (через анкеты для опроса граждан или гиперссылки на них).

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. Эксперт отмечает, что актовый зал второго корпуса оборудован мягкой мебелью и стульями, на входных группах располагаются скамейки. Со слов администрации в конце ноября — начале декабря в учреждение будут поставлены диваны для зон отдыха и рекреаций. На первых этажах всех корпусов имеются схемы расположения комнат и кабинетов, имеются указатели движения, названия кабинетов. Холодная питьевая вода в графинах в комнатах. Горячая вода в термopотах в 1 и 3 корпусах, получатели набирают в индивидуальные термосы. В Интернате жилые помещения квартирного типа в 1 и 3 корпусе, в каждой квартире совмещенный с ванной санузел, есть туалеты в местах общего пользования во 2 корпусе. В учреждении есть 4 душевые кабины. В учреждении имеются: кабинет врача, медицинский и процедурный кабинеты, столовая, прачечная, зона для занятий физкультурой, библиотека, молельная комната. До учреждения можно добраться на общественном транспорте, остановка недалеко от Интерната.

Оценивая доступность услуг для инвалидов эксперт отмечает, что в учреждении входные зоны всех корпусов оборудованы пандусами, дверные проемы входных зон соответствуют нормам. В учреждении нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, в планах до 2030 г., нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (в плане на 2022 г.). В учреждении есть сменные кресло-коляски, получатели-колясочники проживают на первых этажах 1 и 3 корпуса, дверные проемы и пороги в местах общего пользования и в жилых комнатах соответствуют нормам. Нет адаптированных лифтов и подъемников (в планах на 2023-2025 гг.). В учреждении на входе в 3 корпус есть бегущая строка, в корпусах есть информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. В учреждении есть возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика. 3 сотрудника прошли инструктирование по сопровождению инвалидов в помещении и на территории учреждения.

22 получателя услуг приняли участие в опросе. 86% обращались к информации на стенде, 100% из них были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. 23% из числа опрошенных работали с сайтом организации, из них 95% удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на сайте в сети интернет.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 100% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 36% опрошенных получателей услуг, из них 100% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения удовлетворены 100% получателей услуг.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразило желание 100% опрошенных получателей услуг.

100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 100%.

Получатели высказывают благодарность сотрудникам, отмечают, что все хорошо, уютно, комфортно, как дома.

КГБСУСО «Тальменский психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Тальменский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	99,6 (92,3)	99,4 (97)	91,7 (79,2)	98,8 (93,1)	96,2 (90,4)	97,1 (90,4)

КГБСУСО «Тальменский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление дома-интерната для престарелых и инвалидов, на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, наличие дополнительной информации. Эксперт отметил необходимость дополнить информацию об учредителе (указать место нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты), указать перерыв на обед, дополнить информацию о персональном составе работников организации социального обслуживания (с их согласия) об уровне образования, квалификации и опыте работы, информацию о попечительском совете. Вместе

с тем, эксперт отмечает, наличие на сайте учреждения фотогалереи, памяток с полезной информацией для сотрудников и проживающих. Также, эксперт отмечает наличие рабочей альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, наличие мобильной версии сайта.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. На сайте есть возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (анкета на сайте учредителя). На сайте учреждения размещен раздел «Интернет-приемная» для обращений граждан, при проверке этого способа связи - ответа не было. Эксперт отмечает отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы».

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До учреждения можно добраться на общественном транспорте, остановка недалеко от Интерната.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие поручней в коридоре и по внутренним лестницам, наличие сменных кресел-колясок, наличие входной зоны оборудованной пандусом. Также, в учреждении установлены тактильные таблички для людей с нарушениями зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Эксперт отмечает необходимость дооборудовать учреждение бегущей строкой, звуковыми и световыми оповещателями (маяками), дублирующими для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

126 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 31% обращался к информации на стенде, из них 100% были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Пользовались официальным сайтом учреждения 55% получателей услуг, из которых 98,5% удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности интерната, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в учреждении», 97% получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 98% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 93% опрошенных получателей услуг, из них 99% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение, удовлетворены 99% получателей услуг.

98% опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

14% опрошенных получателей услуг использовали дистанционные способы взаимодействия с учреждением, 100% из которых удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразило желание 92% опрошенных получателей услуг.

98% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 98%.

КГБСУСО «Троицкий психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Троицкий психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	91,8 (93,3)	99,6 (100)	85,7 (81,8)	98,8 (90)	98,5 (100)	94,9 (93)

КГБСУСО «Троицкий психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что стенды вписываются в общее оформление дома-интерната, на них представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта (стоит отметить удобство нахождения всей информации, касающейся получения социальных услуг, в том числе информации о количестве свободных мест, так как все находится в отдельном разделе «Услуги»), регулярное обновление новостной ленты, наличие фотографий и раздел «Достижения», а также наличие рабочей альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих). На

сайт необходимо добавить информацию по независимой оценке качества, такой раздел есть (через карту сайта), его необходимо наполнить содержательно и сделать ссылку на него. Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону. Ответ по электронной почте отсутствовал. Нет раздела «Часто задаваемые вопросы».

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До учреждения можно добраться на общественном транспорте, личном транспорте и транспорте Интерната.

Оценивая наличие в доме-интернате условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отмечает, что входная зона оборудована пандусом. Внутри помещения есть поручни в коридорах и по внутренним лестницам, крайние ступени лестницы выделены контрастными полосами, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Также имеются сменные кресла-коляски. Имеются информирующие тактильные таблички для людей с нарушениями зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля, а именно таблички «вход», «дежурный пост», «старшая медсестра», «вызов дежурного персонала», «столовая». Вместе с этим эксперт отметил необходимость обеспечить обучение персонала сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика/тифлопереводчика. Присутствуют звуковые и световые оповещатели (маяки), бегущая строка.

123 получателя услуг приняли участие в опросе. 74% опрошенных обращались к информации на стенде, и 92% из них были удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом учреждения пользовались 3% получателей и все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Интерната, размещенной на официальном сайте в сети интернет.

98% опрошенных получателей положительно ответили на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в доме-интернате?».

Комфортностью предоставления услуг удовлетворены 93% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 97% опрошенных получателей услуг, из них 96% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников дома-интерната, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении удовлетворены 91% опрошенных получателей услуг. А также 89% опрошенных получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов дома-интерната, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами связи пользовалось всего 4 опрошенных получателей услуг, 3 из которых остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов дома-интерната, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат родственникам и знакомым выразил желание 60% опрошенных получателей услуг, а 40% опрошенных получателей услуг не имеют такого желания.

93% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и в целом условиями оказания услуг в организации.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в доме-интернате оставили следующие отзывы: «Разнообразить питание в столовой», «Хотелось бы больше досуговых мероприятий», «Ездить на мероприятия», «Чтобы отпускали в отпуск».

КГБСУСО «Тюменцевский детский психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Тюменцевский детский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	94,9 (81,9)	100 (100)	100 (68,2)	100 (89,4)	100 (97,8)	99 (88,6)

КГБСУСО «Тюменцевский детский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, наличие полезных ссылок, на сайте представлена вся необходимая информация. Помимо прочего, эксперт отмечает, наличие на сайте учреждения разделов «Наши традиции», «Наше творчество», «Наши достижения», а также наличие рабочей альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, наличие мобильной версии сайта.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен быстрый, полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и электронной почте. На сайте учреждения размещен раздел «Гостевая книга», где гости могут написать отзывы или оставить свои поздравления и пожелания.

Вместе с тем, эксперт отмечает отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы» и отсутствие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (через анкеты для опроса граждан или гиперссылки на них).

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; отличное санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на автобусе, такси/личном транспорте или машине учреждения. Эксперт отметил, что в учреждении есть мастерские, библиотека, учебные кабинеты, компьютерный класс, актовый зал, спортзал, кабинет социальной реабилитации, кабинет психолога, тренировочная квартира, зал настольных игр, комната для встречи с родственниками. На уличной территории есть стадион, площадка для катания на роликах, велосипедах, игровая зона, беседки.

Оценивая доступную среду эксперт отметил что входные зоны оборудованы пандусами; есть кнопка вызова помощи у входных ворот на территорию Интерната; оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов; в учреждении есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов; сменные кресло-коляски; Есть многоуровневые поручни по внутренним лестницам, а также в коридорах. Пороги в дверных проемах почти везде соответствуют норме. На 2 этаже второго корпуса создается спортивно-игровая зона для инвалидов. В

учреждение световые оповещатели (маяки), цветовая маркировка (выделение) входных дверей, а также дверные полотна обозначены кругами желтого цвета. Первая и последняя ступени лестницы выделены цветовой полосой. Есть тактильная схема учреждения. Таблички со шрифтом Брайля. В штате есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика; сотрудники прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. В качестве рекомендаций эксперт отметил необходимость добавить двухуровневый поручень со второй стороны пандуса во втором корпусе.

69 получателей услуг приняли участие в опросе. 85% обращались к информации на стенде, 98% из них были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. 52% из числа опрошенных работали с сайтом организации, из них 98% удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на сайте в сети интернет.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 100% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 100% опрошенных получателей услуг, из них все удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения удовлетворены 100% получателей услуг.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразило желание 100% опрошенных получателей услуг.

100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 100%.

Получатели высказывают благодарность сотрудникам, отмечают, что все хорошо, уютно, комфортно, очень нравятся занятия у Елены Владимировны. В качестве пожеланий: «отремонтировать стадион»; «проживать в отдельной комнате»; «хочу, чтобы младшие дети проживали отдельно от старших»; «хотелось добавить рисунки на стенах»; «класс с куклами».

КГБСУСО «Усть-Калманский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Усть-Калманский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	100 (89,5)	100 (100)	86 (76,3)	100 (90)	100 (100)	97,2 (91,2)

КГБСУСО «Усть-Калманский дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения «Усть-Калманский дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов», эксперт отметил достаточно приятный дизайн, грамотную структуру и удобные переходы между

страницами сайта. Эксперт отмечает регулярное обновление новостной ленты, наличие фотогалереи и контактов учреждения, наличие возможности связаться через онлайн обращение, наличие перечня документов, необходимых при оформлении в учреждение.

Вместе с этим эксперт отметил необходимость добавить адрес электронной почты учреждения в раздел «контакты», дополнить информацию руководителе и его заместителе(ях) с контактными данными, в том числе, адресами электронной почты. На сайт добавить альтернативную версию для инвалидов по зрению (версию для слабовидящих).

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации в помещении Интерната (на момент проверки производился монтаж навигации); наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на автобусе, такси/личном транспорте или машине учреждения. Эксперт отмечает необходимость установки дверей в комнатах проживающих.

Оценивая доступную среду эксперт отметил, что входные зоны оборудованы пандусами (на момент проверки проводился монтаж); есть кнопка вызова помощи на входной двери Интерната; оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов (на момент проверки проводился монтаж); в учреждении есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов (на момент проверки проводился монтаж); сменные кресло-коляски; есть поручни по внутренним лестницам, а также в коридорах. Пороги в дверных проемах везде соответствуют норме.

В учреждение есть звуковые оповещатели (на момент проверки проводился монтаж). Есть тактильная схема учреждения. Таблички со шрифтом Брайля. Сотрудники прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения.

12 получателей услуг приняли участие в опросе. 92% обращались к информации на стенде, 83% из них были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. 8% из числа опрошенных работали с сайтом организации, из них все удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на сайте в сети интернет.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 100% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 17% опрошенных получателей услуг, из них все удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения удовлетворены 100% получателей услуг.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразило желание 100% опрошенных получателей услуг.

100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 100%.

Получатели высказывают благодарность сотрудникам, отмечают: «разнообразное питание»; «сбалансированное хорошее питание»; «в интернате очень компактно и уютно, что касается питания, то раньше оно было лучше»; «если нужна помощь, то сотрудники отзываются».

КГБСУСО «Целинный дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Целинный дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	86,1 (86,6)	100 (100)	76 (73,1)	100 (90)	90 (98)	92,4 (89,6)

КГБСУСО «Целинный дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Эксперт, оценивая официальный сайт учреждения КГБСУСО «Целинный дом-интернат малой вместимости для престарелых и инвалидов», отметил грамотный, красивый дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта. Информация представленная на сайте соответствует существующим требованиям. Оценивая разделы сайта,

эксперт отметил наличие рабочей версии для слабовидящих, и наличие мобильной версии, наличие галереи, контактов и отдельного раздела интересных новостей, которые регулярно обновляются. Имеется перечень документов, необходимых при оформлении в учреждение, а также план по устранению выявленных несоответствий по результатам независимой оценки качества и услуг, у получателей есть возможность оценить качество условий оказания услуг (анкета в разделе НОК);

Оценивая наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями, эксперт отмечает, что был получен полный и доброжелательный ответ по телефону; был получен быстрый, полный и вежливый ответ по электронной почте; на сайте есть рабочий электронный сервис «форма обратной связи», где также был получен полный ответ; на сайте есть раздел «часто задаваемые вопросы», но нет обращений доступных для отображения. Эксперт отмечает наличие рабочей альтернативной версии официального сайта для слабовидящих.

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортной зоны отдыха; наличие и доступность питьевой воды в помещении Интерната; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений; отсутствует навигация в помещении Интерната. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая доступную среду, эксперт отметил, что входная зона оборудована пандусом, но во входной зоне высокий порог; нет дорожного знака «стоянки для автотранспортных средств инвалидов»; в учреждении есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов; сменные кресло-коляски; есть поручни по внутренним лестницам, а также в коридорах.

В учреждении есть оповещатели, тактильная схема учреждения, таблички со шрифтом Брайля. Сотрудники прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения.

10 получателей услуг приняли участие в опросе. 20% обращались к информации на стенде, 50% из них были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 100% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 10% опрошенных получателей услуг, из них все удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения удовлетворены 100% получателей услуг.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразило желание 90% опрошенных получателей услуг.

90% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 90%.

Получатели в качестве отзывов и пожеланий отметили: «вкусно кормят, хорошо ухаживают»; «мне здесь тепло и уютно»; «очень тяжело подниматься по такой лестнице, которая у нас»; «лестница, по которой очень тяжело подниматься, в остальном всё нравится, за нами очень хорошо ухаживают, очень вкусно кормят»; «все очень нравится, кормят вкусно, очень вежливо разговаривают»; «меня абсолютно всё устраивает»; «мне все очень нравится»; «меня все устраивает»; «здесь тепло, чисто».

КГБСУСО «Центральный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Центральный дом-интернат для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	80,4 (79,6)	95,2 (91,5)	84,8 (84,2)	96,4 (93,4)	92 (79,4)	89,8 (85,6)

КГБСУСО «Центральный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт учреждения «Центральный дом-интернат для престарелых и инвалидов», эксперт отметил классический, приятный дизайн сайта, хорошо сформированную структуру сайта. Имеется рабочая альтернативная версия для инвалидов по зрению. На сайте достаточно обширная и обновляющаяся новостная лента с яркими событиями и объявлениями, наличие перечня документов, необходимых при оформлении в учреждение, а

также перечень документов по противодействию коррупции. Имеется раздел по независимой оценке качества условий оказания услуг. Эксперт отмечает наличие интересного раздела «Страницы Жизни».

Эксперт предлагает сделать переходы между страницами сайта более удобными, так, чтобы при выборе в главном меню не только открывался выпадающий список, но и при нажатии на основные разделы меню (например: «об учреждении», «документы» и т. д.) были ссылки на подразделы; дополнить сайт фотогалереей; размещением подробной информации о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием (с их согласия) уровня образования, квалификации и опыта работы.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, что на всех этажах двух корпусов есть комфортные зоны отдыха. В учреждении есть общие план-схемы, но при движении внутри зданий нет понятной навигации, имеется пожарная с указанием направления движения к эвакуационным выходам. Доступ к питьевой воде есть — фонтанчики в туалетных комнатах, это же отмечают и получатели: «воду набирают в раковине в туалете». Эксперт отмечает хорошее санитарное состояние помещений. В учреждении есть санитарно-гигиенические помещения. Вместе с этим, эксперт отмечает необходимость разделить общие туалеты на мужские и женские. По возможности, в палатах для лежачих получателей предусмотреть мобильные ширмы, для проведения гигиенических процедур.

Оценивая условия доступности эксперт отмечает наличие пандусов на входных зонах, во 2 корпусе у пандуса нет двусторонних поручней, поручень находится только с одной стороны. Входы в жилые комнаты во втором корпусе на втором этаже не расширены, пороги высокие, что создает трудности для перемещения колясочников. Также во

втором корпусе нет лифта и подъемного механизма, так как конструкция здания не позволяет сделать это, что, в свою очередь является серьезным препятствием выхода на прогулки получателей-колясочников, проживающих на втором этаже этого корпуса. В первом корпусе есть пассажирский и грузовой лифты, дверные проемы расширены, пороги соответствуют требованиям. В учреждении есть возможность предоставить инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика/тифлосурдопереводчика, сотрудничают с НКО.

В 1 корпусе есть бегущая строка, нет звуковых оповещателей, есть пожарная сигнализация. В учреждении есть информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием шрифта Брайля. Весь сестринский персонал прошел необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения.

72 получателя услуг приняли участие в опросе. 39% обращались к информации на стенде, 98% из них были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. 6% из числа опрошенных работали с сайтом организации, из них 98% удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на сайте в сети интернет.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 89% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 70% опрошенных получателей услуг, из них 83% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения удовлетворены 95% получателей услуг.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразило желание 82% опрошенных получателей услуг.

94% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 93%.

Получатели высказывают благодарность сотрудникам, отмечают: «сотрудники на просьбы реагируют незамедлительно»; «питание очень хорошее»; «устраивает обстановка в комнате и уличная территория»; «понятна навигация в помещении»; «на стендах размещается полезная информация, например, о предстоящих мероприятиях (концертах, выставках), а также номера телефонов»; «в доме-интернате проходит много концертов, есть хорошая библиотека, всегда предоставляют одежду и обувь»; «хорошее обеспечение одеждой, выдача комплектов постельного белья»; «вещи стирают регулярно, выдают по 3 комплекта постельного белья»; не менее 2 человек отметили «работает лифт»; «условия в доме-интернате хорошие, обновили мебель, двери, поставили новые тумбочки, вещей предоставляют много»; «при необходимости приносят еду в комнату»; «бывают выездные мероприятия, например, участвовал в компьютерном конкурсе»; «при входе в главный корпус есть бегущая строка, можно размещать поздравления с днем рождения»; «работает кабинет ЛФК»; «на стендах размещается информация о предстоящих мероприятиях»; «на данное время есть возможность посетить театр»; «проживать в доме-интернате комфортно, чистоту в комнате поддерживают самостоятельно»; «есть хорошая библиотека и спортзал»; «рекомендуют с мужем дом-интернат своим знакомым»; «всегда работает дежурная медсестра, хорошее медикаментозное лечение, выделяются льготные препараты»; «всегда заменяют одежду, если не подошла по размеру»; «очень хороший медицинский персонал»; «есть очень хороший терапевт, который всегда окажет помощь»; «в доме-интернате тихо, сотрудники вежливые, питьевую воду набирают в раковине в туалете».

В качестве предложений получатели отметили: «не хватает в комнате телевизора, далеко ходить до столовой (зимой холодно, гололед)»; «в комнате нет телевизора, радио, может быть связано с ремонтом в доме-интернате, но

нужен»; «зимой холодно в комнате, замерзает окно, в коридоре тоже холодно»; «зимой холодно, поэтому сами купили обогревать в комнату»; «зимой из-за гололеда проблематично ходить до столовой»; «питание сносное, продукты есть все, но качество их порой не устраивает»; «интерьер в комнате не нравится»; «на кухне плохие плиты, которые давно не меняли»; «не разрешено пользоваться чайником в комнате, что неудобно»; «ещё одной проблемой является пьянство некоторых жильцов»; «из минусов не очень вкусная еда в столовой»; «после ремонта условия в комнате устраивают меньше (раньше был хороший линолеум, сейчас нет)»; «информация на стендах написана мелко»; «стенды висят высоко, информация написана мелко»; «недостоверная информация о врачах на стенде, врачи указаны, а на самом деле уже не работают»; «информация на стендах регулярно обновляется, были трудности с нахождением сайта, в первую очередь находится адрес дома-интерната. На сайте не увидишь жизнь людей, фотографии обновляются редко. Сам добавляет информацию о жизни в доме-интернате на свои страницы в одноклассниках и YouTube»; «нет процедурного кабинета из-за сокращения врачей»; «работает кабинет ЛФК»; «судимые жильцы нарушают порядок (часто употребляют спиртные напитки)»; «из предложений - открыть аптеку рядом с интернатом»; «питание невкусное, часто пересоленное»; «есть родственники, которые навещают и говорят, что добираться до дома-интерната неудобно, долго ждать общественный транспорт»; «из минусов частое употребление спиртных напитков некоторыми жильцами»; «холодно в комнате, некоторые жильцы употребляют спиртные напитки, поэтому нужно навести дисциплину»; «были случаи пропажи денег»; «больше обслуживающего персонала, так как им не хватает времени осуществлять работу с проживающими в интернате»; «предложения есть по количеству обслуживающего персонала (не успевают обслужить всех вовремя)»; «больше обслуживающего персонала, разнообразить питание, убрать из рациона грубую пищу (жевать нечем)»; «кто занимает более высокую должность, тот позволяет себе грубое общение».

«Несмотря на то, что здесь более лучшие условия, необходимо разнообразить питание (убрать булки, которые дают почти каждый день»; «рыба всегда с костями»; «просьба организовать досуг именно для лежачих (про нас совсем тут забывают)»; «поставляют плохую одежду»; «рабочий персонал нужен больше, волонтеры»; «услуги предоставляются своевременно, но нет занятий индивидуальных/помощи, чтобы вставать с коляски. Посадили в коляску по прибытию в центр, так никто и не занимался мной».

«Если есть центр с более лучшими условиями предоставления услуг, то переехал бы туда и другим также посоветовал»; «питание разнообразить, проводить мероприятия (осуществлять досуг с лежачими)»; «еду помягче»; «больше обслуживающего персонала (дополнительно человека 2-3)».

«Врачей нет, персонала не хватает, очень сильно болят ноги»; не менее 10 человека из опрошенных отметили, что «необходимо больше обслуживающего персонала»; «высокие пороги»; «по возможности расширить туалетные кабины»; «установить информационные указатели»; «в доме-интернате проживает 3 дня, на стендах можно увидеть информацию о жизни в доме-интернате (телефоны, адреса, объявления)».

КГБСУСО «Шелаболихинский психоневрологический интернат»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Шелаболихинский психоневрологический интернат» 2021 г. (2018 г.)	98 (91,7)	95,6 (98,1)	91,4 (71)	97,6 (87,2)	93,9 (95,2)	95,3 (88,7)

КГБСУСО «Шелаболихинский психоневрологический интернат»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру, вся необходимая информация представлена на сайте, наличие большого количества фотографий в разделе «Галерея», наличие полезной информации в отдельном разделе «Полезные материалы», наличие рабочей альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих). Эксперт отмечает необходимость дополнить информацию о руководителе, его заместителях (добавить адреса электронной

почты), на сайте отсутствует схема проезда до учреждения, необходимо актуализировать документы о финансово-хозяйственной деятельности за 2021 г., о выполнении гос. задания за 2021 г.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений. Эксперт отмечает необходимость добавить раздел сайта «Часто задаваемые вопросы». Также эксперт отмечает, что техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг присутствует, но анкета и гиперссылка на неё отсутствуют (указано, что страница находится в разработке).

Оценивая комфортность условий в помещении организации, эксперт отмечает наличие комфортных зон отдыха; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; хорошее санитарное состояние помещений. До организации можно добраться на такси/личном транспорте или машине учреждения.

Оценивая доступную среду эксперт отметил что входные зоны оборудованы пандусами, выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов; в учреждении есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов; сменные кресло-коляски; есть поручни по в коридорах; все помещения для получателей одноэтажные.

Учреждение оборудовано оповещателями, информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля; сотрудники учреждения прошли обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения.

66 получателей услуг приняли участие в опросе. 82% обращались к информации на стенде, 81% из них был удовлетворен открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации. 64% из числа опрошенных работали с сайтом организации, из них 95% удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на сайте в сети интернет.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 92% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 100% опрошенных получателей услуг, из них 99% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения удовлетворены 97% получателей услуг.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразило желание 85% опрошенных получателей услуг.

97% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 99%.

В качестве отзывов и пожеланий получатели отметили: не менее трех человек отметили, что «нет общественного транспорта, плохое транспортное сообщение»; «в столовой хотелось бы больше специй»; «нужны тренажеры, более оборудованный спортивный уголок»; не менее двух человек отметили, что «нужна своевременная спортивная площадка для игр и спорта»; «увеличить количество дискотек»; «хотелось бы проживать в городских условиях, а не в селе»; не менее трех человек отметили, что необходимо «больше развлекательных конкурсов и программ, досуговых мероприятий»; не менее трех человек отметили, что хочется «больше внимания со стороны персонала»; «более скоростной интернет».

КГБСУСО «Шипуновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
«Шипуновский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 2021 г. (2018 г.)	96,1 (83,8)	100 (98,8)	83 (74,7)	86,8 (98,4)	90,8 (90,4)	91,34 (89,2)

КГБСУСО «Шипуновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлена вся необходимая информация.

Эксперт, оценивая официальный сайт учреждения КГБСУСО « Шипуновский дом-интернат для престарелых и инвалидов, отметил приятный и аккуратный дизайн сайта, грамотную структуру и легкие переходы между страницами сайта. Имеется рабочая альтернативная версия для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих), мобильная версия, поисковик сайта, регулярное и яркое обновление новостной ленты. Оценивая разделы сайта, эксперт отметил наличие галереи, контактов, перечня документов, необходимых при оформлении в учреждение.

Эксперт отметил необходимость дополнить информацию о поставщике услуг учреждения, а также разместить как можно скорее информацию о деятельности учреждения, так как она находится на стадии разработки. Необходимо разместить информацию структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, о персональном составе работников организации социального обслуживания, с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы.

Важно обратить внимание на способы обратной связи и их функционирование. На официальном сайте КГБСУСО «Шипуновского дома-интерната для престарелых и инвалидов» указан абонентский номер телефона, адрес электронной почты и электронный сервис для жалоб, предложений и получения консультации. Однако отсутствуют раздел «Часто задаваемые вопросы» и анкета или гиперссылка на анкету, где выражается мнение получателей услуг о качестве условий оказания этих услуг. Все существующие дистанционные способы взаимодействия на официальном сайте функционируют.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, что в учреждении есть комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки). Эксперт отмечает наличие в интернате библиотеки, места для молитвы.

Оценивая доступность услуг для инвалидов, эксперт отметил, что входные зоны оборудованы пандусами, специально оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, имеются сменные кресла-коляски.

Территория дома-интерната не позволяет обеспечить получателей услуг выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов. В учреждении отсутствует лифт (со слов администрации, все инвалиды проживают на первом этаже по этой причине) и расширенные дверные проемы, однако был предоставлен план ремонтных работ на июнь-август 2021 года, где предусмотрено расширение дверных проёмов по стандартам.

21 получатель услуг приняли участие в опросе. 67% обращались к информации на стенде, 100% из них были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности дома-интерната, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Комфортностью предоставления услуг в учреждении удовлетворены 100% опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 48% опрошенных получателей услуг, из них 99% удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в доме-интернате.

Доброжелательностью и вежливостью работников учреждения удовлетворены 84% получателей услуг.

Готовность рекомендовать данный дом-интернат для престарелых и инвалидов родственникам и знакомым выразило желание 86% опрошенных получателей услуг.

100% опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в данном учреждении удовлетворены 91%.

В качестве отзывов и пожеланий получатели отметили: «нужно расширить дверные проемы, на коляске сложно»; не менее 2 человек «плохое питание»; не менее 6 человек отметили «необходим круглосуточный медицинский работник»; «нужно обучать сиделок»; «не предоставляются лекарственные средства первой необходимости»; «больше проживающих моего возраста (58 лет)».