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

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

Были получены следующие результаты.

I. Открытость и доступность информации об организации

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

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

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

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет», перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (по 19 пунктам).

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о ди-

станционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

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

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

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

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

Максимальное итоговое значение по критерию I равно 100 баллам.

По показателю 1.1. анализ содержания информационных стендов в помещениях организаций социального обслуживания и содержания их официальных сайтов показал, что необходимая информация о деятельности организации присутствует в полном объеме и соответствует требованиям, установленным нормативными и правовыми актами (статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ, Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014г. № 886н).

По показателю 1.2. выявлено, что на официальных сайтах организаций в полном объеме присутствует вся необходимая информация о дистанционных способах осуществления обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Представленные сервисы в количестве минимум четырех исправно функционируют во всех исследуемых организациях социального обслуживания.

По показателю 1.3. во всех исследуемых организациях выявлен очень высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности той или иной организации, представленной на общедоступных информационных ресурсах.

В дополнение к приведенным выше показателям были проанализированные данные об открытости и прозрачности организаций социального обслуживания, взятые с официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет». Было выявлено, что по состоянию на 16.07.2020 рейтинг всех без исключения организаций равен 1 баллу (максимальное значение).

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

1. Открытость и доступность информации об организации

№ п/п	Название организации	Значения показателей по критерию I										Значения показателей по критерию I с учетом их значимости			Итоговая оценка по критерию I
		1.1			1.2	1.3			1.1	1.2	1.3	0,3	0,3	0,4	
		1.1.1	1.1.2	Итого- вое по 1.1		1.3.1	1.3.2	Итого- вое по 1.3							
		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
1	Богородский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	100,0	100,0	99,0	96,6	97,8	30,0	30,0	39,1	30,0	30,0	39,1	99,1
2	Ивановский психоневрологический интернат	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	30,0	30,0	40,0	100,0
3	Кинешемский психоневрологический интернат «Новинки»	100,0	100,0	100,0	100,0	96,7	96,3	96,5	30,0	30,0	38,6	30,0	30,0	38,6	98,6
4	Боготский психоневрологический интернат	100,0	100,0	100,0	100,0	97,5	100,0	98,7	30,0	30,0	39,5	30,0	30,0	39,5	99,5
5	Плесский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	30,0	30,0	40,0	100,0
6	Пучежский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	30,0	30,0	40,0	100,0
7	Дом-интернат для ветеранов войны и труда «Лесное»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	30,0	30,0	40,0	100,0
8	Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	30,0	30,0	40,0	100,0
9	Хозниковский психоневрологический интернат	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	30,0	30,0	40,0	30,0	30,0	40,0	100,0

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

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации;
- 3) наличие и доступность питьевой воды;
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организаций;
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.);
- 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги;

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

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

Максимальное итоговое значение по критерию II равно 100 баллам.

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

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

По показателю 2.3. наивысшие доли получателей социальных услуг, полностью удовлетворенных комфортностью их предоставления, выявлены в шести организациях, приближенные к максимальным (в пределах статистической погрешности) – в двух, сниженный показатель отмечается по Пучежскому дому-интернату для престарелых и инвалидов (91,4%).

Итоговая оценка по критерию комфортности предоставления услуг организациями представлена ниже в таблице, ее значения являются максимальными и чрезвычайно высокими.

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

№ п/п	Название организации	Значения показателей по критерию II					Значения показателей по критерию II с учетом их значимости			Итоговая оценка по критерию II
		2.1	2.2		2.3	0,3	2.1	0,4	0,3	
			2.2.1	2.2.2						
1	Богородский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	-	100,0	100,0	99,5	30,0	40,0	29,9	99,9
2	Ивановский психоневрологический интернат	100,0	-	100,0	100,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0
3	Кинешемский психоневрологический интернат «Новинки»	100,0	-	100,0	100,0	95,6	30,0	40,0	28,7	98,7
4	Боготский психоневрологический интернат	100,0	-	100,0	100,0	97,7	30,0	40,0	29,3	99,3
5	Плесский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	-	100,0	100,0	99,4	30,0	40,0	29,8	99,8
6	Пучежский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	-	100,0	100,0	91,4	30,0	40,0	27,4	97,4
7	Дом-интернат для ветеранов войны и труда «Лесное»	100,0	-	100,0	100,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0
8	Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения	100,0	-	100,0	100,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0
9	Хозниковский психоневрологический интернат	100,0	-	100,0	100,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0

III. Доступность услуг для инвалидов

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

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

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

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

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

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

Максимальное итоговое значение по критерию III равно 100 баллам.

По показателю 3.1. анализ данных показал, в 7 из 9 организаций помещения и прилегающая к ним территория оборудованы с учетом доступности для инвалидов по всем требуемым параметрам, соответственно, значения по данному показателю являются максимально возможными. Исключение составили Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения и Хозниковский психоневрологический интернат, там выявлены дефицитные значения по следующим параметрам:

Хозниковский психоневрологический интернат	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения	-оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)

По показателю 3.2. выявлено, что во всех оцениваемых организациях обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, осуществляется на самом высоком уровне. Среди обнаруженных недостатков необходимо отметить отсутствие следующих условий:

Все организации	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Хозниковский психоневрологический интернат	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

По показателю 3.3. выявлена самая высокая степень удовлетворенности получателей доступностью социальных услуг для инвалидов в семи организациях, незначительные снижения в пределах статистической погрешности отмечаются в двух (Боготский психоневрологический интернат, Пучежский дом-интернат для престарелых и инвалидов).

Итоговая оценка по критерию доступности услуг для инвалидов представлена ниже в таблице, ее значения являются предельно и практически максимальными в семи исследуемых организациях, высокими – в одной, сниженными – в одной.

III. Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Название организации	Значения показателей по критерию III			Значения показателей по критерию III с учетом их значимости				Итоговая оценка по критерию III
		3.1	3.2	3.3	0,3 3.1	0,4 3.2	0,3 3.3		
1	Богородский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	
2	Ивановский психоневрологический интернат	100,0	100,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	
3	Кинешемский психоневрологический интернат «Новинки»	100,0	100,0	98,4	30,0	40,0	29,5	99,5	
4	Боготский психоневрологический интернат	100,0	100,0	95,1	30,0	40,0	28,5	98,5	
5	Плесский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	
6	Пучежский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	95,6	30,0	40,0	28,7	98,7	
7	Дом-интернат для ветеранов войны и труда «Лесное»	100,0	100,0	100,0	30,0	40,0	30,0	100,0	
8	Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения	80,0	100,0	98,5	24,0	40,0	29,6	93,6	
9	Хозниковский психоневрологический интернат	40,0	80,0	100,0	12,0	32,0	30,0	74,0	

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

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

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

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

Максимальное итоговое значение по критерию IV равно 100 баллам.

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

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

По показателю 4.3. в шести исследуемых организациях социального обслуживания выявлены максимально и очень высокие значения удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью и вежли-

востью работников при обращении в организацию с использованием дистанционных форм взаимодействия, по одному учреждению имеются несколько сниженные значения (Боготский психоневрологический интернат).

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

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Название организации	Значения показателей по критерию IV			Значения показателей по критерию IV с учетом их значимости			Итоговая оценка по критерию IV
		4.1	4.2	4.3	0,4	0,4	0,2	
		4.1	4.2	4.3	4.1	4.2	4.3	
1	Богородский дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,5	99,5	100,0	39,8	39,8	20,0	99,6
2	Ивановский психоневрологический интернат	100,0	99,6	100,0	40,0	39,8	20,0	99,8
3	Кинешемский психоневрологический интернат «Новинки»	96,2	96,8	95,9	38,5	38,7	19,2	96,4
4	Боготский психоневрологический интернат	100,0	100,0	77,8	40,0	40,0	15,6	95,6
5	Плесский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0
6	Пучежский дом-интернат для престарелых и инвалидов	95,7	97,8	100,0	38,3	39,1	20,0	97,4
7	Дом-интернат для ветеранов войны и труда «Лесное»	100,0	100,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0
8	Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения	98,9	99,6	96,5	39,6	39,8	19,3	98,7
9	Хозниковский психоневрологический интернат	100,0	100,0	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

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

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

Максимальное итоговое значение по критерию V равно 100 баллам.

По показателю 5.1. выявлено, что во всех девяти учреждениях подавляющее большинство получателей социальных услуг готовы рекомендовать организацию, осуществляющую социальное обслуживание, близким и знакомым людям.

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

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

Итоговая оценка по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг представлена ниже в таблице, ее значения являются максимальными и очень высокими.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	Название организации	Значения показателей по критерию V			Значения показателей по критерию V с учетом их значимости			Итоговая оценка по критерию V
		5.1	5.2	5.3	0,3	0,2	0,5	
		5.1	5.2	5.3	5.1	5.2	5.3	
1	Богородский дом-интернат для престарелых и инвалидов	98,5	100,0	98,5	29,6	20,0	49,2	98,8
2	Ивановский психоневрологический интернат	98,7	99,2	99,6	29,6	19,8	49,8	99,2
3	Кинешемский психоневрологический интернат «Новинки»	96,9	96,2	97,5	29,1	19,2	48,8	97,1
4	Боготский психоневрологический интернат	95,2	95,2	97,6	28,6	19,0	48,8	96,4
5	Плесский дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,4	100,0	99,4	29,8	20,0	49,7	99,5
6	Пучежский дом-интернат для престарелых и инвалидов	96,2	95,7	96,7	28,9	19,1	48,3	96,3
7	Дом-интернат для ветеранов войны и труда «Лесное»	100,0	100,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0
8	Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения	98,1	99,3	99,6	29,4	19,9	49,8	99,1
9	Хозниковский психоневрологический интернат	100,0	100,0	100,0	30,0	20,0	50,0	100,0

***Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях
социального обслуживания Ивановской области***

Расчет итоговой оценки условий качества оказания услуг организациями социального обслуживания на основании пяти интегральных критериев представлен ниже в таблице.

Максимальное значение итоговой оценки равно 100 баллам.

Итоговая оценка условий качества оказания услуг организациями социального обслуживания

№ п/п	Название организации	Значение критериев оценки качества, баллы					Итоговая оценка
		I.	II.	III.	IV.	V.	
1	Богородский дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,1	99,9	100,0	99,6	98,8	99,5
2	Ивановский психоневрологический интернат	100,0	100,0	100,0	99,8	99,2	99,8
3	Кинешемский психоневрологический интернат «Новинки»	98,6	98,7	99,5	96,4	97,1	98,1
4	Боготский психоневрологический интернат	99,5	99,3	98,5	95,6	96,4	97,9
5	Плесский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	99,8	100,0	100,0	99,5	99,9
6	Пучажский дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	97,4	98,7	97,4	96,3	98,0
7	Дом-интернат для ветеранов войны и труда «Лесное»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
8	Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения	100,0	100,0	93,6	98,7	99,1	98,3
9	Хозниковский психоневрологический интернат	100,0	100,0	74,0	100,0	100,0	94,8

По итогам проведения независимой оценки качества деятельности организаций, предоставляющих стационарные социальные услуги в Ивановской области, были сформированы итоговые рейтинги:

<i>Название организации</i>	<i>Итоговая оценка</i>	<i>Рейтинг общий</i>
Дом-интернат для ветеранов войны и труда «Лесное»	100,0	1
Плесский дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,9	2
Ивановский психоневрологический интернат	99,8	3
Богородский дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,5	4
Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения	98,3	5
Кинешемский психоневрологический интернат «Новинки»	98,1	6
Пучежский дом-интернат для престарелых и инвалидов	98,0	7
Боготский психоневрологический интернат	97,9	8
Хозниковский психоневрологический интернат	94,8	9

<i>Название организации</i>	<i>Итоговая оценка</i>	<i>Рейтинг по типу учреждения</i>
Общего типа		
Дом-интернат для ветеранов войны и труда «Лесное»	100,0	1
Плесский дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,9	2
Богородский дом-интернат для престарелых и инвалидов	99,5	3
Пучежский дом-интернат для престарелых и инвалидов	98,0	4
Психоневрологические		
Ивановский психоневрологический интернат	99,8	1
Шуйский комплексный центр социального обслуживания населения	98,3	2
Кинешемский психоневрологический интернат «Новинки»	98,1	3
Боготский психоневрологический интернат	97,9	4
Хозниковский психоневрологический интернат	94,8	5

Как видим, значения итоговой оценки максимальные и очень высокие, что свидетельствует о стабильной, качественной работе организаций социального обслуживания Ивановской области.

Таким образом, по результатам проведенной оценки можно сделать следующие *выводы*:

1. Исследуемые организации, осуществляющие стационарное социальное обслуживание в Ивановской области, обеспечивают максимальную открытость и доступность информации о своей деятельности на общедоступных информационных ресурсах (на стендах в помещении организации и на своих официальных сайтах) и в соответствии с требованиями законодательства. Получатели услуг могут беспрепятственно воспользоваться несколькими дистанционными способами обратной связи и взаимодействия с различными категориями сотрудников организации. Опрос выявил показал высокую степень удовлетворенности качеством информации, предоставляемой учреждениями о своей деятельности.
2. В организациях созданы максимально комфортные условия для предоставления услуг получателям, обеспечивается своевременность предоставления социальных услуг, зафиксированы высокие субъективные показатели удовлетворенности комфортностью.
3. В подавляющем большинстве организаций социального обслуживания региона (в помещениях и на прилегающей территории) создана доступная среда для инвалидов, что позволяет им получать услуги наравне с другими категориями населения; в некоторых организациях существует потребность в развитии доступной среды по некоторым параметрам.
4. Высокие оценки получили доброжелательность и вежливость всех категорий работников организаций социального обслуживания Ивановской области: тех, кто обеспечивает первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, тех, кто обеспечивает обратную связь и взаимодействие с помощью дистанцион-

ных форм, и, конечно, работников, непосредственно осуществляющих социальные услуги в учреждении.

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

На основании оценки качества условий оказания услуг в стационарных организациях социального обслуживания целесообразно предложить следующие *рекомендации*.

1) В Пучежском доме-интернате для престарелых и инвалидов провести изучение мнений получателей социальных услуг о причинах их неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг.

2) В Хозниковском психоневрологическом интернате сложилась неоднозначная ситуация с оборудованием помещения и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов. С одной стороны, там существует потребность в улучшении по трем параметрам. С другой стороны, организация располагается в историческом здании, построенном в 1869 г. (входит в «Свод памятников архитектуры и монументального искусства России»), в котором определенные изменения не всегда могут быть произведены. В связи с этим необходимо сначала всесторонне проанализировать вопрос о целесообразности и допустимости каких-либо действий с учетом мнений всех заинтересованных сторон. В качестве рекомендаций можно предложить обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также установить подъемное устройство для перемещения по этажам.

В Шуйском комплексном центре социального обслуживания населения обратить внимание на такой параметр, как оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

Во всех исследуемых организациях отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), дать однозначно директивную рекомендацию по предоставлению этой возможности нельзя, только в качестве пожелания. Данный вопрос необходимо решать только после тщательного изучения степени остроты потребности в данных специалистах непосредственно в учреждениях.

3) В Боготском психоневрологическом интернате провести изучение мнений получателей услуг о причинах их неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организацию с использованием дистанционных форм взаимодействия.