



## **«НЕЗАВИСИМЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «НАЦ»



М.А. Вольфред

20.10.2025 г.

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ**

г. Петрозаводск, 2025 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3 стр.
1. Нормативная база независимой оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (НОК):.....	4 стр.
2. Цель, задачи, функции, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	7 стр.
3. Методология исследования.....	10 стр.
3.1. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания .....	10 стр.
3.2. Методики расчёта показателей и критериев НОК.....	14 стр.
4. Инструментарий опроса потребителей услуг организациями социального обслуживания и выборка исследования .....	24 стр.
5. Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей...	26 стр.
5.1. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания».....	26 стр.
5.2. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг».	30 стр.
5.3. Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».....	32 стр.
5.4. Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	34 стр.
5.5. Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг».....	36 стр.
6. Рейтинг организаций социального обслуживания по совокупности критериев и в целом.....	38 стр.
7. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания .....	40 стр.
Приложение 1. Перечень организаций социального обслуживания в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.....	41 стр.
Приложение 2. Анкета опроса получателей услуг.....	43 стр.
Приложение 3. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организациях социального обслуживания в формате электронной таблицы	
Приложение 4. Анкета оператора.....	46 стр.
Приложение 5. Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, предусмотренный требованиями НОК. в формате электронной таблицы.	
Приложение 6 Рейтинг учреждений социального обслуживания по результатам НОК 2025 года	52 стр.
Приложение 7 Рейтинг учреждений социального обслуживания по результатам НОК 2025 года в формате электронной таблицы .....	

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом № 17-14/МЗ от 19.06.2025 по заказу Министерства социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия общество с ограниченной ответственностью «Независимый аналитический центр» провело комплекс мероприятий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (независимую оценку).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций, подведомственных органам государственной власти и местного самоуправления, осуществляющих свою деятельность в сфере социального обслуживания.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций социального обслуживания, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания.

В соответствии с государственным контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, было определено 19 учреждений социального обслуживания:

- АНО СОГ «Веста».
- АНО СОГ «Уют».
- АНО СОГ «Очаг».
- АНО СОГ «Исток».
- АНО СОГ «Границы добра».
- АНО СОГ «Надежда».
- АНО СОГ «Содействие».
- АНО СОГ «Дари добро».
- АНО СОГ «Мы рядом».
- АНО СОГ «Вера».
- АНО СОГ «Милосердие».
- АНО СОГ «Луч надежды».
- АНО СОГ «Благо».
- АНО СОГ «Забота».
- АНО СОГ «Долголетие».
- АНО СОГ «Добро рядом».
- АНО СОГ «Доброе дело».
- АНО СОГ «Доверие»
- ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск».

# **1. НОРМАТИВНАЯ БАЗА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ**

**Нормативно-методологической** базой разработки технологии сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг стали:

- Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2018 года № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 года № 607»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 года № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 года № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14 ноября 2014 года № 1203» (Постановление Правительства РФ от 14. Ноября 2014 года № 1203

«Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.апреля 2018 года № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 года №472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Российской Федерации»;

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 года № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2018 года № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 17 декабря 2012 года № 1317»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года №344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико- социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года №675Н «Об утверждении Методики выявления и обобщения



мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 года № 66Н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20 августа 2024 г. № 407Н «О внесении изменений в показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317Н».

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20 августа 2024 года № 408Н «О внесении изменений в Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344Н».

#### **Отраслевая нормативная база независимой оценки качества:**

- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

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

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 года №886Н «Об утверждении Порядка размещения на официальном

сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления»).

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317Н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 года № 527Н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» (в редакции от 15 декабря 2022 года № 782Н);

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 декабря 2012 года №627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 августа 2023 года № 647Н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому».

- Постановление Правительства Республики Мордовия от 24 ноября 2014 года № 563 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Мордовия» (с изменениями на 19 августа 2024 года).

## 2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, ФУНКЦИИ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ, ЭТАПЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

Основными **целями** независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания являются:

1. Получение сведений об условиях предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания Республики Мордовия, предоставляющих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому.
2. Определение фактического уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых поставщиками, в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными действующим законодательством.
3. Повышение качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Мордовия.
4. Повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Мордовия..

Для достижения поставленной цели были определены следующие **задачи**:

1. Получение информации о качестве условий предоставления услуг и об удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг в организациях, в отношении которых проводится НОК в 2025 году.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

3. Формирование предложений об улучшении качества условий осуществления деятельности поставщиков социальных услуг

**Функции** независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

1. Обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители и сотрудники организаций и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности организаций социального обслуживания, для обоснованного принятия управленческих решений.

2. Обеспечение общественного контроля деятельности организаций социального обслуживания.

3. Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:

- руководителей организаций социального обслуживания;
- руководителей органов власти соответствующих уровней.



Основными **принципами** проведения независимой оценки качества являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг;
- при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

**Объект исследования** – учреждения социального обслуживания, расположенные на территории Республики Мордовия (перечень учреждений приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Мордовия.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг осуществлялась в три этапа.

Первый этап (с 19.06.2025 по 01.07.2025 года) - подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
- изучение результатов проведенных исследований по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2022 году, размещённых в открытых источниках информации, с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- разработка анкеты оператора для организаций социального обслуживания (Приложение 3);
- подготовка и тиражирование анкеты опроса получателей услуг (Приложение 2);
- уточнение полученной от Заказчика выборки исследования;
- разработка инструкции проведения опроса;

Второй этап (с 02.07.2025 по 31.08.2025 года) - проведение сбора, обработки и анализа данных для оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Третий этап (с 31.08.2025 по 07.10.2025 года) – подготовка информационно-аналитического отчета с выводами и рекомендациями, представленным анализом информационной базы, обеспечивающей оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, сформированным рейтингом организаций, а также совокупную оценку по отрасли в целом.

### 3. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводилась по общим критериям оценки качества Министерства труда Российской Федерации:

Таблица 1.

№ п/п	КРИТЕРИИ
1.	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг

#### 3.1. Критерии и показатели НОК.

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20 августа 2024 года № 408Н «О внесении изменений в Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344Н».
- Постановление Правительства Республики Мордовия от 24 ноября 2014 года № 563 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Мордовия» (с изменениями на 19 августа 2024 года)

**Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг  
организациями социального обслуживания**

Таблица 2

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	<b>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675Н, зарегистрирован в Минюсте РФ от 20 ноября 2018 г. № 52726 (далее <i>Опрос потребителей</i> ) Анкета для опроса, вопросы 2 и 4.
2.	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>	2.2. Время ожидания предоставления услуги	Анализ документов в помещении организации. Опрос потребителей Анкета опроса, вопрос 5.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3.	<b>Доступность услуг для инвалидов</b>	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Изучение условий доступности для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8.

4.	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания</b>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных вежливостью, доброжелательностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12.
5.	<b>Удовлетворённость условиями оказания услуг</b>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15.

### 3.2. Методика расчёта показателей и критериев НОК

#### *Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания*

Таблица 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.(П <sub>инф</sub> )*.	0,3	1.1.1.*	- отсутствует информация о деятельности организации;	0 баллов	Для расчёта формула (1.1)
			И <sub>стенд</sub> *	1-100 баллов	
		1.1.2.*.	- отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте;	0 баллов	
			И <sub>сайт</sub> *	1-100 баллов	

1.1.\* - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». (П<sub>инф</sub>).

1.1.1.\* - Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2.\* - Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

И<sub>стенд</sub> \* - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

Для организаций социальной сферы, осуществляющих оказание услуг исключительно в форме обслуживания на дому либо исключительно с использованием дистанционных технологий, при определении объема информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации И<sub>стенд</sub>, учитывается информация о деятельности организации социальной сферы, представленная в печатной форме в виде буклетов, брошюр и другой печатной продукции при условии обеспечения доступности материалов для получателей услуг в органах власти, многофункциональных центрах, иных организациях социальной сферы.



$I_{\text{сайт}}$  \*- объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100 \quad (1.1)$$

где  $I_{\text{норм-стенд}}$  – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$  – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Техническим заданием исполняемого Государственного контракта, для организаций социального обслуживания Республики Мордовия установлен необходимый объём информации для размещения на стендах организации – 13 единиц информации, на официальном сайте организации – 17 единиц информации.

$I_{\text{норм-стенд}} = 13$ ;  $I_{\text{норм-сайт}} = 17$ .

Продолжение Таблицы 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1. ( $P_{\text{дист}}$ )	0,3	1.2.1.*	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов  Для расчёта формула (1.2)
			- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия ( <i>от одного до трех способов включительно</i> ) ( $S_{\text{дист}}$ )	по 30 баллов за каждый способ ( $T_{\text{дист}}$ )	
			- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

1.2\* - Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ( $P_{\text{дист}}$ ).

1.2.1.\* - Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

Конец Таблицы 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.3* ( $P_{\text{откр\_уд}}$ )	0,4	1.3.1.*	$U_{\text{стенд}}^*$	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.3)
		1.3.2.*	$U_{\text{сайт}}^*$	0 -100 баллов	

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» ( $P_{\text{откр\_уд}}$ ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ( $Ч_{\text{общ}}$ )).

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».

$Y_{стенд}^*$  - число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

$Y_{сайт}^*$  - число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

$$P_{откр_{уд}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где  $Ч_{общ}$  - число респондентов, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» ( $K^1$ ):

$$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{откр_{уд}})$$

Значение критерия  $K^1$  рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия  $K^1$  – 100 баллов.

### *Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг*

Таблица 3.2.

Показатели оценки качества	Значи- мость показа- телей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значе- ние пара- метров в баллах	Макси- мальное значение показа- телей
2.2 $P_{ожид}$	0,5		число получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания услуги организацией ( $Y_{ожид}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ( $Ч_{общ}$ )	0 -100 баллов	100 баллов  Для расчёта формула (2.2к)

2.3* ( $P_{\text{комф}_{\text{уд}}}$ )	0,5	2.3.1*	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией ( $Y_{\text{комф}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0 -100 баллов	100 баллов  Для расчёта формула (2.3)
---	-----	--------	---	------------------	--

2.2.

$$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{y_{\text{ожид}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

2.3\* ( $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.3.1.\* - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания.

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» ( $K^2$ ) для организаций социальной сферы, осуществляющих оказание услуг исключительно в форме обслуживания на дому либо исключительно с использованием дистанционных технологий:

$$K^2 = (0,5 \times P_{\text{уд}}^{\text{ожид}} + 0,5 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}})$$

*Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов*

Таблица 3.3.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.2* ( $P_{\text{удост}}^{\text{услуг}}$ )	0,5	3.2.1.*	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов  Для расчёта формула (3.2)
			- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ( $C_{\text{удост}}^{\text{услуг}}$ )	по 20 баллов за каждое условие ( $T_{\text{удост}}^{\text{услуг}}$ )	
			- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

3.2\* ( $P_{\text{удост}}^{\text{услуг}}$ ) - Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

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



- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.2.1.\* - Наличие в организации социального обслуживания 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 социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- 5) помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;
- 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, \quad (3.2)$$

Конец Таблицы 3.3.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.3* ( $P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$ )	0,5	3.3.1.*	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ( $U_{\text{дост}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{инв}}$ )	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.3)

3.3.\* ( $P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$ )- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов.

3.3.1.\* - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

$$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ( $K^3$ ) для организаций социальной сферы, осуществляющих оказание услуг исключительно в форме обслуживания на дому либо исключительно с использованием дистанционных технологий:

$$K^3 = (0,5 \times P_{дост}^{услуг} + 0,5 \times P_{уд}^{дост})$$

***Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания***

Таблица 3.4.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1* ( $P_{комф.усл}$ )	0,3	4.1.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ( $Y_{перв.конт}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{общ}$ )	0 -100 баллов	100 баллов  Для расчёта формула (4.1)

4.1.\* ( $P_{комф.усл}$ ) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

$$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (4.1)$$

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.2* (Показ.услуг <sub>уд</sub> )	0,3	4.2.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (У <sub>оказ.услуг</sub> ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч <sub>общ</sub> )	0 -100 баллов	100 баллов  Для расчёта формула (4.2)
4.3* (П <sub>вежл.дист</sub> <sub>уд</sub> )	0,1	4.3.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (У <sub>вежл.дист</sub> ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч <sub>общ</sub> )	0 -100 баллов	Для расчёта формула (4.3)
	0,3	4.3.2.*	Оценка экспертов по способам дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников	0 -100 баллов	100 баллов

4.2.\* (Показ.услуг<sub>уд</sub>) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2.1.\* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

$$\text{Показ.услуг}_{\text{уд}} = \left( \frac{\text{У}_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.2)$$

4.3.\* ( $P_{уд}^{вежл.дист}$ ) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3.1.\* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).

$$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (4.3)$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания», ( $K^4$ ):

$$K^4 = (0,3 \times P_{уд}^{перв.конт} + 0,3 \times P_{уд}^{показ.услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{вежл.дист.эк.} + 0,1 \times P_{уд}^{вежл.дист.})$$

**Показатели, характеризующие  
удовлетворенность условиями оказания услуг**

Таблица 3.5.

Показатели оценки качества	Значи- мость показа- телей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значе- ние пара- метров в баллах	Макси- мальное значение показа- телей
5.1* ( $P_{реком}$ )	0,3	5.1.1.*	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым ( $Y_{реком}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{общ}$ )	0 -100 баллов	100 баллов  Для расчёта формула (5.1)

5.1.\* ( $P_{реком}$ ) - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.1.1.\* - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

$$P_{реком} = \left( \frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2* ( $P_{орг.усл_{уд}}$ )	0,2	5.2.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ( $Y_{орг.усл}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{общ}$ )	0 -100 баллов	100 баллов  Для расчёта формула (5.2)
5.3* ( $P_{уд}$ )	0,5	5.3.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации ( $Y_{уд}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{общ}$ )	0 -100 баллов	100 баллов  Для расчёта формула (5.3)

5.2.\*( $P_{орг.усл_{уд}}$ ) - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2.1.\* - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, графиком работы организации социального обслуживания (подразделения).

$$P_{орг.усл_{уд}} = \left( \frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (5.2)$$

5.3.\* ( $P_{уд}$ ) - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3.1.\* - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания.

$$P_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$



Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в организациях социального обслуживания ( $K^5$ ):

$$K^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}})$$

Максимальное значение критерия  $K^5$  – 100 баллов.

***Показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества***

После проведения подсчётов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания услуг в организации социального обслуживания. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учётом их значимости.

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества  $n$ -ой организации;

$K^m_n$  – значения критериев оценки в  $n$ -ой организации

***Показатель оценки качества по отрасли в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)***

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по  $o$ -й отрасли в  $u$ -м субъекте Российской Федерации;

$S^{ou}_n$  – показатель оценки качества по  $n$ -ой организации  $o$ -й отрасли в  $u$ -м субъекте Российской Федерации;

$N^{ou}$  – количество организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в  $o$ -й отрасли в  $u$ -м субъекте Российской Федерации.

## 4. ИНСТРУМЕНТАРИЙ СБОРА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ И ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

### 1. Проведение опроса получателей социальных услуг.

Опрос респондентов проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344 Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Форма опроса:** смешанная.

1) Личный (face to face) опрос получателей социальных услуг методом анкетирования/интервьюирования.

2) Дистанционный сетевой опрос методом анкетирования посредством информационных ссылок, размещенных на официальных сайтах организаций социального обслуживания, а также посредством инструмента таргетированной рекламы в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники»).

**2. Проведено три «контрольные закупки»** в каждом из учреждений (количество обращений по телефону – 2, с использованием электронных сервисов (сайт, электронная почта) – 1).

**3. Сбор информации представителями организации-оператора** при непосредственном посещении организаций социального обслуживания путем очного визуального осмотра стендов, содержащих информацию для получателей услуг, помещений организаций социального обслуживания и прилегающих к ним территорий.

Посещение организаций социального обслуживания сотрудниками организации-оператора состоялось в соответствии с утвержденным графиком с 15 по 30 июля 2025 года..

В ходе исследования применялись следующие **методы контроля корректности сбора данных:**

- *при сдаче анкет* проводился первичный анализ полноты заполнения анкеты;
- *при первичной обработке* проводился анализ логической непротиворечивости данных;
- *после окончания сбора анкет* кураторами выборочно проверялось качество заполнения анкет (в среднем 20% от собранных анкет).

### **Выборка:**

В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» общий объем выборки получателей услуг рекомендован в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение года,

предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек от организации социальной сферы.

В соответствии с техническим заданием Государственного контракта общий объём выборочной совокупности респондентов по 19 организациям социального обслуживания (включая структурные подразделения по тем организациям, в составе которых они есть), принявшим участие в процедуре НОК, составляет 4664 человек.

Таблица 4.

***Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обслуживания Республики Мордовия.***

№ п/п	Организации социального обслуживания	Число получателей услуг в 2024 году	Число респ-в план	Число респ-в факт
1.	АНО СОГ «Веста»	830	333	333
1.1.	<i>Ардатовский район</i>	593	238	238
1.2.	<i>Большеигнатовский район</i>	237	95	95
2	АНО СОГ «Надежда»	457	183	183
3	АНО СОГ «Доверие»	478	192	192
4	АНО СОГ «Границы добра»	478	192	223
5	АНО СОГ «Благо»	455	182	182
6	АНО СОГ «Забота»	592	237	281
7.	АНО СОГ «Дари добро»	570	229	229
7.1.	<i>Инсарский район</i>	412	165	165
7.2	<i>Кадошкинский район</i>	158	64	64
8	АНО СОГ «Исток»	570	228	228
9	АНО СОГ «Долголетие»	660	264	265
10	АНО СОГ «Мы рядом»	468	188	188
11	АНО СОГ «Содействие»	473	190	193
12	АНО СОГ «Добро рядом»	360	144	144
13	АНО СОГ «Доброе дело»	307	123	151
14	АНО СОГ «Вера»	980	392	456
15	АНО СОГ «Уют»	392	157	157
16	АНО СОГ «Милосердие»	484	195	195
16.1	<i>Темниковский район</i>	336	135	135
16.2	<i>Теньгушевский район</i>	148	60	65
17	АНО СОГ «Очаг»	993	398	410
17.1	<i>Торбеевский район</i>	677	271	280
17.2	<i>Атюрьевский район</i>	316	127	130
18	АНО СОГ «Луч надежды»	342	137	142
19	ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»	1278	512	512
19.1	<i>Пролетарский район</i>	422	169	169
19.2	<i>Ленинский район</i>	504	202	202
19.3	<i>Октябрьский район</i>	352	141	141
	<b>ИТОГО</b>	<b>11167</b>	<b>4476</b>	<b>4664</b>

## **5. АНАЛИЗ ЗНАЧЕНИЙ**

### **ИССЛЕДУЕМЫХ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий оказания услуг, со средними значениями показателей и определением категорий результатов:

- ✓ отлично – от 81 до 100 баллов;
- ✓ хорошо – от 61 до 80 баллов;
- ✓ удовлетворительно – от 40 до 60 баллов;
- ✓ ниже среднего – от 20 до 39 баллов;
- ✓ неудовлетворительно – от 0 до 19 баллов.

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий оказания услуг и сформированы рейтинги организаций.

#### **5.1. Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»**

Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, а также данные опросов получателей услуг.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях организаций социального обслуживания, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей услуг.

В оценке сайтов организаций социального обслуживания учитывались:

- 1) информативность сайта организации социального обслуживания (наличие на сайте наиболее важных информационных разделов, документов и материалов);
- 2) наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками организации социального обслуживания);
- 3) пользовательская доступность и мобильность сайта организации социального обслуживания.

Исследование интернет-сайтов организаций социального обслуживания осуществляли сотрудники организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, полноты, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В таблице 5.1 представлены данные (в баллах) для организаций социального обслуживания по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1.

**Результаты независимой оценки организаций социального обслуживания  
Республики Мордовия в 2025 году по критерию 1 (К<sup>1</sup>)  
«Открытость и доступность информации об организации»**

Рейт	Наименование организации социального обслуживания*	П 1.1.*	П 1.1.Зн.*	П 1.2.*	П 1.2.Зн.*	П 1.3.*	П 1.3.Зн.*	Значение К <sup>1</sup> *
	<b>Максимальный балл</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
	<b>Значимость показателя</b>	<b>0,3</b>		<b>0,3</b>		<b>0,4</b>		
1	АНО СОГ «Границы добра»	100	30	100	30	100	40	<b>100</b>
2	АНО СОГ «Веста»	99	29,7	100	30	100	40	<b>99,7</b>
3	АНО СОГ «Надежда»	100	30	100	30	99	39,6	<b>99,6</b>
4	АНО СОГ «Уют»	97	29,1	100	30	100	40	<b>99,1</b>
5	ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»	100	30	100	30	97	38,8	<b>98,8</b>
6	АНО СОГ «Благо»	91	27,3	100	30	100	40	<b>97,3</b>
7	АНО СОГ «Очаг»	100	30	90	27	100	40	<b>97</b>
7	АНО СОГ «Содействие»	100	30	90	27	100	40	<b>97</b>
7	АНО СОГ «Мы рядом»	100	30	90	27	100	40	<b>97</b>
7	АНО СОГ «Забота»	100	30	90	27	100	40	<b>97</b>
7	АНО СОГ «Долголетие»	100	30	90	27	100	40	<b>97</b>
7	АНО СОГ «Милосердие»	100	30	90	27	100	40	<b>97</b>
8	АНО СОГ «Исток»	97	29,1	90	27	96	38,4	<b>94,5</b>
9	АНО СОГ «Дари добро»	94	28,2	90	27	93	37,2	<b>92,4</b>
10	АНО СОГ «Луч надежды»	100	30	60	18	100	40	<b>88</b>
10	АНО СОГ «Доброе дело»	100	30	60	18	100	40	<b>88</b>
11	АНО СОГ «Вера»	100	30	60	18	99	39,6	<b>87,6</b>
12	АНО СОГ «Добро рядом»	100	30	60	18	98	39,2	<b>87,2</b>
13	АНО СОГ «Доверие»	97	29,1	60	18	100	40	<b>87,1</b>
	<b>Среднее значение</b>	<b>98,7</b>	<b>29,6</b>	<b>85,3</b>	<b>25,6</b>	<b>99,1</b>	<b>39,6</b>	<b>94,8</b>

Наименование организации социального обслуживания\* - здесь и далее список организаций социального обслуживания, набравших одинаковое количество баллов, приводится в свободном порядке.

П 1.1.\* - Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

П 1.2.\* Показатель 1.2. «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

П 1.3.\* Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет"».

\*\*Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателя 1.1. рассчитывалось с учетом среднего арифметического



индикатора **И<sub>стенд</sub>**. При определении значений показателей П 1.1. и П 1.2. в случае наличия части установленной нормативами информации, при определении значений индикаторов использовался математический принцип округления.

Зафиксированные результаты свидетельствуют, что организации социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, имеют высокий уровень открытости и доступности информации. Средняя оценка по критерию 1 составляет 94,8 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов. Средняя экспертная оценка по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», составляет 98,7 балла. Средняя оценка по показателю 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составляет 85,3 балла. Среднее значение показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составило 99,1 балла.

Максимальное количество баллов по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» (100 баллов из 100 возможных) набрало АНО СОГ «Границы добра».

Максимальное количество баллов по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (100 баллов из 100 возможных) набрали 13 организаций из 19.

Максимальное количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (100 баллов из 100 возможных) набрали 6 организаций из 19.

Максимальное количество баллов по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» (100 баллов из 100 возможных) набрали 13 организаций из 19.

Из 19 государственных учреждений социального обслуживания, в отношении которых проводилась процедура независимой оценки качества, все организации получили значение критерия 1 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

Анализ полноты и содержания информации, размещенной на сайтах организаций социального обслуживания, показал, что на официальных сайтах ряда организаций не размещены или размещены не в полном объеме, установленном нормативными актами, такие документы (информация), как:

- Сведения о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания – АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Исток», АНО СОГ «Дари добро».

- Сведения о структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений; о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания – АНО СОГ «Веста».

- Сведения об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – АНО СОГ «Благо».

- Сведения о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги – АНО СОГ «Дари добро».

- Сведения о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – АНО СОГ «Благо».

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на сайтах организаций социального обслуживания, также показал, что на официальных сайтах ряда организаций отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ либо информация о сроках содержательного ответа) – АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Добро рядом», АНО СОГ «Доброе дело», АНО СОГ «Вера», АНО СОГ «Луч надежды».

- Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу) – у всех организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

- Ссылки на социальные сети – у 16 организаций социального обслуживания из 19.

- Ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) – у 14 организаций социального обслуживания из 19.

## 5.2. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления услуг оценивалась информация, полученная в результате смешанного опроса получателей услуг,.

В таблице 6.1 представлены данные (в баллах) по показателям 2.2, 2.3 а также общие результаты по критерию 2.

Таблица 6.1.

### *Результаты независимой оценки организаций социального обслуживания Республики Мордовия в 2025 году по критерию 2 (К<sup>2</sup>)* *«Комфортность условий предоставления услуг»*

Рейтинг по К <sup>2</sup>	Наименование организации социального обслуживания	П 2.2.*	П 2.2 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение К <sup>2</sup> *
	<b>Максимальный балл</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
	<b>Значимость показателя</b>	<b>0,5</b>		<b>0,5</b>		
1	АНО СОГ «Доверие»	100	50	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Долголетие»	100	50	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Милосердие»	100	50	100	50	<b>100</b>
2	АНО СОГ «Надежда»	100	50	98	49	<b>99</b>
3	АНО СОГ «Луч надежды»	99	49,5	97	48,5	<b>98</b>
3	АНО СОГ «Благо»	100	50	96	48	<b>98</b>
4	АНО СОГ «Границы добра»	100	50	95	47,5	<b>97,5</b>
5	АНО СОГ «Исток»	99	49,5	95	47,5	<b>97</b>
6	АНО СОГ «Уют»	98	49	95	47,5	<b>96,5</b>
7	АНО СОГ «Забота»	100	50	92	46	<b>96</b>
8	АНО СОГ «Доброе дело»	100	50	90	45	<b>95</b>
8	АНО СОГ «Мы рядом»	100	50	90	45	<b>95</b>
8	АНО СОГ «Содействие»	92	46	98	49	<b>95</b>
9	АНО СОГ «Веста»	98	49	90	45	<b>94</b>
10	АНО СОГ «Очаг»	100	50	80	40	<b>90</b>
11	ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»	100	50	79	39,5	<b>89,5</b>
12	АНО СОГ «Вера»	98,5	49,3	79	39,5	<b>88,8</b>
13	АНО СОГ «Дари добро»	100	50	73	36,5	<b>86,5</b>
14	АНО СОГ «Добро рядом»	100	50	70	35	<b>85</b>
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,2</b>	<b>49,6</b>	<b>90,4</b>	<b>45,2</b>	<b>94,8</b>

**П 2.2.\* - Показатель 2.2.** ««Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»».

**П 2.3.\* - Показатель 2.3.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

**\*\***Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателя 1.1. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора  $T_{\text{комф}}$ .

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций социального обслуживания Республики Мордовия достаточно высоко – 94,8 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг.

Среднее значение показателя 2.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» близко к максимальному и составляет 99,2 балла.

Среднее значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составляет 90,4 балла.

Высокое среднее значение критерия 2 достигается за счёт фиксации высоких баллов по показателям 2.2. и 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью и своевременностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Максимальное количество баллов по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» – 100 баллов из 100 возможных – набрали 3 организации социального обслуживания из 19, участвующих в процедуре НОК в 2025 году: АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Долголетие» и АНО СОГ «Милосердие».

Максимальное количество баллов по показателю 2.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» набрали 13 организаций социального обслуживания из 19.

Максимальное количество баллов по показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» – 100 баллов из 100 возможных – набрали 3 организации социального обслуживания.

Несмотря на очень высокое значение критерия 2, у ряда организаций социального обслуживания в процессе сбора и обобщения информации получатели услуг при опросе указывали на необходимость повышения транспортной доступности учреждений.

### 5.3. Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Для оценки организаций социального обслуживания по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные смешанного опроса получателей услуг, данные, полученные в результате осмотра мест оказания услуг, а также документы организаций, представленные на официальных сайтах.

В таблице 7.1 представлены данные (в баллах) по показателям 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций социального обслуживания Республики Мордовия, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 7.1.

**Результаты независимой оценки организаций социального обслуживания Республики Мордовия в 2025 году по критерию 3 (К<sup>3</sup>)  
«Доступность услуг для инвалидов»**

Рейтинг по К <sup>3</sup>	Наименование организации социального обслуживания	П 3.2.*	П 3.2.зн.*	П 3.3.*	П 3.3.зн.*	Значение К <sup>3</sup> *
	<b>Максимальный балл</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
	<b>Значимость показателя</b>	<b>0,5</b>		<b>0,5</b>		
1	АНО СОГ «Веста»	100	50	90	45	<b>95</b>
2	АНО СОГ «Исток»	100	50	85	42,5	<b>92,5</b>
3	АНО СОГ «Уют»	100	50	80	40	<b>90</b>
4	АНО СОГ «Надежда»	80	40	95	47,5	<b>87,5</b>
4	АНО СОГ «Очаг»	100	50	75	37,5	<b>87,5</b>
5	АНО СОГ «Вера»	80	40	85	42,5	<b>82,5</b>
5	АНО СОГ «Добро рядом»	80	40	85	42,5	<b>82,5</b>
5	АНО СОГ «Содействие»	80	40	85	42,5	<b>82,5</b>
6	АНО СОГ «Дари добро»	80	40	80	40	<b>80</b>
6	АНО СОГ «Доброе дело»	80	40	80	40	<b>80</b>
7	АНО СОГ «Границы добра»	80	40	75	37,5	<b>77,5</b>
7	АНО СОГ «Луч надежды»	80	40	75	37,5	<b>77,5</b>
8	АНО СОГ «Долголетие»	60	30	90	45	<b>75</b>
8	АНО СОГ «Забота»	60	30	90	45	<b>75</b>
8	АНО СОГ «Милосердие»	60	30	90	45	<b>75</b>
9	ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»	60	30	85	42,2	<b>72,5</b>
10	АНО СОГ «Благо»	60	30	80	40	<b>70</b>
10	АНО СОГ «Доверие»	60	30	80	40	<b>70</b>
10	АНО СОГ «Мы рядом»	60	40	80	40	<b>70</b>
	<b>Среднее значение</b>	<b>76,8</b>	<b>38,4</b>	<b>83,4</b>	<b>42,7</b>	<b>80,1</b>



**П 3.2.\* - Показатель 3.2.** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

**П 3.3.\* - Показатель 3.3.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов или их представителей)».

**\*\***Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателей 3.1. и 3.2. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора ( $T_{орг\,дост}$ ) и ( $T_{услуг\,дост}$ ).

Среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для организаций социального обслуживания составило 80,1 балла, категория результатов «отлично», что, с одной стороны, обусловлено спецификой деятельности учреждений, а с другой, свидетельствует о достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей услуг.

Среднее значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». составляет 76,8 балла, категория результатов «хорошо».

Среднее значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов или их представителей)» составляет 83,4 балла.

Максимальное количество баллов по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» – 95 баллов из 100 возможных – набрало АНО СОГ «Веста». У 8 организаций значение критерия 3 соответствует категории «отлично», у 11 – категории «хорошо».

Максимальное количество баллов по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 100 баллов из 100 возможных – набрали АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Исток» и АНО СОГ «Уют».

Максимальное количество баллов по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» – 95 баллов из 100 возможных – набрало АНО СОГ «Надежда».

Несмотря на достаточно высокое значение критерия 3, у ряда организаций социального обслуживания выявлены следующие недостатки:

- Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
- Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- Альтернативная версия официального сайта организаций в сети «Интернет» для инвалидов по зрению частично соответствует установленным нормативным актам (нет звукового сопровождения, сбитые настройки и т.д.).



#### 5.4. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Для оценки организаций по критерию 4 использовались данные смешанного опроса получателей услуг и экспертная оценка.

В таблице 8.1 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций социального обслуживания, а также общие результаты по критерию 4.

Таблица 8.1.

#### *Результаты независимой оценки организаций социального обслуживания Республики Мордовия в 2025 году по критерию 4 (К<sup>4</sup>) «Доброжелательность, вежливость работников организации»*

Рейтинг по К <sup>4</sup>	Наименование организации социального обслуживания	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.1.	П 4.3.1 Зн.*	П 4.3.2.	П 4.3.2 Зн.*	Значение К <sup>4</sup>
	<b>Максимальный балл</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
	<b>Значимость показателя</b>	<b>0,3</b>		<b>0,3</b>		<b>0,1</b>		<b>0,3</b>		
1	АНО СОГ «Веста»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Исток»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Очаг»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Содействие»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Доброе дело»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Добро рядом»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Дари добро»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Луч надежды»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Границы добра»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Вера»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Надежда»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Мы рядом»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Доверие»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Милосердие»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Благо»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Забота»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Долголетие»	100	30	100	30	100	10	100	30	<b>100</b>
2	ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»	99	29,7	99	29,7	98	9,8	100	30	<b>99,2</b>
3	АНО СОГ «Уют»	96	28,8	100	30	100	10	100	30	<b>98,8</b>
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,7</b>	<b>29,9</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>99,9</b>

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

**П 4.2\* - Показатель 4.2.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

**П 4.3.1.\* - Показатель 4.3. 1.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

**П 4.3.2.\* - Показатель 4.3.2.** Оценка экспертов по способам дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников.

Среднее значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» для организаций социального обслуживания близко к максимальному и составляет 99,9 балла, что соответствует категории «отлично» - от 81 до 100 баллов и свидетельствует о высоком уровне подготовки персонала и качественной кадровой политике учреждений.

Максимальное количество баллов по показателям 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» и в целом по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» (100 баллов из 100 возможных) набрали 17 учреждений социального обслуживания из 19, в отношении которых проводилась процедура независимой оценки качества.

Все 19 учреждений социального обслуживания получили значение критерия 4 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

## 5.5. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Для оценки организаций социального обслуживания по критерию 5 использовались данные смешанного опроса получателей услуг.

Критерий представлен тремя показателями, значение которых равно соответствующим индикаторам.

В таблице 9.1 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций, а также общие результаты по критерию 4.

Таблица 9.1.

### **Результаты независимой оценки организаций социального обслуживания Республики Мордовия в 2025 году по критерию 5 (К<sup>5</sup>)** **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Рейтинг по К <sup>5</sup>	Наименование организации социального обслуживания	П 5.1.*	П 5.1 зн.*	П 5.2.*	П 5.2 зн.*	П 5.3.*	П 5.3 зн.*	Значение К <sup>5</sup> *
	<b>Максимальный балл</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
	<b>Значимость показателя</b>	<b>0,3</b>		<b>0,2</b>		<b>0,5</b>		
1	АНО СОГ «Веста»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Исток»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Очаг»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Содействие»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Доброе дело»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Добро рядом»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Дари добро»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Границы добра»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Вера»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Мы рядом»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Доверие»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Милосердие»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Благо»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Забота»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Долголетие»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
1	АНО СОГ «Уют»	100	30	100	20	100	50	<b>100</b>
2	АНО СОГ «Надежда»	99	29,7	100	20	100	50	<b>99,7</b>
3	АНО СОГ «Луч надежды»	99	29,7	99	19,8	99	49,5	<b>99</b>
4	ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»	98	29,4	98	19,6	98	49	<b>98</b>
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,8</b>	<b>29,9</b>	<b>99,8</b>	<b>20</b>	<b>99,8</b>	<b>49,9</b>	<b>99,8</b>

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

**П 5.2.\* - Показатель 5.2.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

**П 5.3.\* - Показатель 5.3.** «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Среднее значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» для организаций социального обслуживания Республики Мордовия близко к максимальному и составляет 99,8 балла, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг деятельностью организаций.

Максимальное количество баллов по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» (100 баллов из 100 возможных) набрали 16 организаций социального обслуживания из 19 участвовавших в процедуре НОК.

Максимальное количество баллов по показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, и 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (100 баллов из 100 возможных) набрали 17 организаций социального обслуживания из 19 участвовавших в процедуре НОК.

Все 19 учреждений социального обслуживания получили значение критерия 5 в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов.

## 6. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО СОВОКУПНОСТИ КРИТЕРИЕВ И В ЦЕЛОМ

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания рассчитано значение интегрального показателя.

В таблице 10.1 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия.

Таблица 10.1.

*Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для организаций социального обслуживания Республики Мордовия в 2025 году*

Рейтинг по ИИП*	Наименование организации социального обслуживания	К <sup>1*</sup>	К <sup>2*</sup>	К <sup>3*</sup>	К <sup>4*</sup>	К <sup>5*</sup>	ИИП
1	АНО СОГ «Веста»	99,7	94	95	100	100	97,7
2	АНО СОГ «Надежда»	99,6	99	87,5	100	99,7	97,2
3	АНО СОГ «Уют»	99,1	96,5	90	98,8	100	96,9
4	АНО СОГ «Исток»	94,5	97	92,5	100	100	96,8
5	АНО СОГ «Границы добра»	100	97,5	77,5	100	100	95
6	АНО СОГ «Очаг»	97	90	87,5	100	100	94,9
6	АНО СОГ «Содействие»	97	95	82,5	100	100	94,9
7	АНО СОГ «Долголетие»	97	100	75	100	100	94,4
7	АНО СОГ «Милосердие»	97	100	75	100	100	94,4
8	АНО СОГ «Забота»	97	96	75	100	100	93,6
9	АНО СОГ «Благо»	97,3	98	70	100	100	93,1
10	АНО СОГ «Доброе дело»	88	95	80	100	100	92,6
11	АНО СОГ «Луч надежды»	88	98	77,5	100	99	92,5
12	АНО СОГ «Мы рядом»	97	95	70	100	100	92,4
13	АНО СОГ «Вера»	87,6	88,8	82,5	100	100	91,8
13	АНО СОГ «Дари добро»	92,4	86,5	80	100	100	91,8
14	ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»	98,8	89,5	72,5	99,2	98	91,6
15	АНО СОГ «Доверие»	87,1	100	70	100	100	91,4
16	АНО СОГ «Добро рядом»	87,2	85	82,5	100	100	90,9
	<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОТРАСЛИ</b>	<b>94,8</b>	<b>94,8</b>	<b>80,1</b>	<b>99,9</b>	<b>99,8</b>	<b>93,9</b>

К<sup>1\*</sup> - Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»

К<sup>2\*</sup> - Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

К<sup>3\*</sup> - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

К<sup>4\*</sup> - Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

К<sup>5\*</sup> - Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Согласно полученным результатам все организации социального обслуживания Республики Мордовия, участвовавшие в процедуре независимой

оценки качества в 2025 году, получили значение итогового интегрального показателя в категории «отлично» - от 81 до 100 баллов. Рейтинг организаций по совокупности критериев и показателей – в Приложениях 6 и 7.

**Общее среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности организаций социального обслуживания Республики Мордовия, принявших участие в процедуре независимой оценки качества в 2025 году, составило 93,9 балла – категория результатов «отлично».**

По критериям наиболее высокое среднее значение принимает критерий доброжелательности, вежливости работников организации (99,9 балла), на втором месте – критерий удовлетворённости условиями оказания услуг (99,8 балла), на третьем – критерии открытости и доступности информации об организации социального обслуживания и комфортности условий предоставления услуг (по 94,8 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (80,1 балла)

**Лучшей организацией социального обслуживания Республики Мордовия по результатам сбора и обобщения информации является АНО СОГ «Веста».**



## **7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ**

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия показала близкий к максимальному уровень качества предоставления услуг. Основными типичными недочетами в работе учреждений социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества являются:

1. Отсутствие на официальных сайтах в сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы».
2. Отсутствие на официальных сайтах в сети «Интернет» ссылки на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ).
3. Частичное несоответствие версий сайта для слабовидящих установленным нормативным требованиям: отсутствие экранного диктора (звукового синтезатора речи).
4. Отсутствие на официальных сайтах в сети «Интернет» электронных сервисов (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы).
5. Отсутствие в помещении организаций социального обслуживания дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
6. Отсутствие в помещении организаций социального обслуживания дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
7. Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг всем организациями социального обслуживания рекомендуется:

1. Поддерживать на существующем уровне комфортные условия для получателей услуг, в том числе инвалидов, взаимодействовать с органами государственной власти и Российскими фондами-грантодателями по привлечению финансирования для улучшения материально-технической базы учреждений социального обслуживания.
2. Продолжить работу по обеспечению в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
3. Продолжить работу по модернизации официальных сайтов организаций социального обслуживания в сети «Интернет».
4. Проводить регулярный мониторинг официальных сайтов организаций социального обслуживания на предмет актуальности размещённой информации.

**ПЕРЕЧЕНЬ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ,  
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№п/п	Организации социального обслуживания	Адрес организации социального обслуживания,	Контактные телефоны
1.1	АНО СОГ «Веста» <i>Ардатовский район</i>	431860, Ардатовский район, г. Ардатов, ул. Комсомольская, д. 90	8(83431) 3-12-85
1.2	АНО СОГ «Веста» <i>Большеигнатовский район</i>	431670, Большеигнатовский район, с. Большое Игнатово, ул. Советская, д. 32	8(83442) 2-14-70
2	АНО СОГ «Надежда»	431800, Атяшевский район, п. Атяшево, ул. Центральная, д. 4	8(83434) 2-11-03
3	АНО СОГ «Доверие»	431750, Большеберезниковский район, с. Большие Березники, ул. Ленина, д. 6	8(83436) 2-15-05, 2-30-05, 2-24-94
4	АНО СОГ «Границы добра»	431770, Дубенский район, с. Дубенки, ул. Бровцева, д. 11	8(83447) 2-17-02
5	АНО СОГ «Благо»	431370, Ельниковский район. с. Ельники, ул. Крупской, д. 1	8(83444) 2-25-20
6	АНО СОГ «Забота»	431110, Zubovo-Полянский район, р.п. Зубова Поляна, ул. Советская, д. 2А	8(83458) 2-52-13
7.1	АНО СОГ «Дари добро» <i>Инсарский район</i>	431430, Инсарский район, г. Инсар, ул. Советская, д. 76	8(83449) 2-15-54, 2-16-58
7.2	АНО СОГ «Дари добро» <i>Кадошкинский район</i>	431900, Кадошкинский район, п. Кадошкино, ул. Октябрьская, д. 7	8(83448) 2-34-02, 2-32-24
8	АНО СОГ «Исток»	431640, Ичалковский район, с. Кемля, пер. Кооперативный, д. 4	8(83433) 2-12-31
9	АНО СОГ «Долголетие»	431350, Ковылкинский район, г. Ковылкино, ул. Большевикская, д. 30	8(83453) 2-20-84
10	АНО СОГ «Мы рядом»	431580, Кочкуровский район, с. Кочкурово, ул. Ленинская, д. 10	8(83439) 2-21-92
11	АНО СОГ «Содействие»	431260, Краснослободский район, г. Краснослободск, ул. Интернациональная, д. 25А	8(83443) 2-30-92
12	АНО СОГ «Добро рядом»	431510, Лямбирский район, с. Лямбиль, ул. Ленина, д. 9	8 917 694 03 61, 8 937 514 73 00
13	АНО СОГ «Доброе дело»	431600, Ромодановский район, п. Ромоданово, ул. Центральная, д. 5	8(83438) 2-15-16, 8-987-570-21-33
14	АНО СОГ «Вера»	431440, Рузаевский район, г.Рузаевка, ул. Ленина, д. 60	8(83451) 6-99-30, 6-99-27

15	АНО СОГ «Уют»	431540, Старошайговский район, с. Старое Шайгово, ул. Рабочая, д. 11	8(83432) 2-10-02
16.1	АНО СОГ «Милосердие» <i>Темниковский район</i>	431220, Темниковский район, г. Темников, ул. Карла Маркса, д. 2	8(83445) 2-49-40
16.2	АНО СОГ «Милосердие» <i>Теньгушевский район</i>	431210, Теньгушевский район, с. Теньгушево, ул. Карла Маркса, д. 39	8(83446) 2-90-29
17.1	АНО СОГ «Очаг» <i>Торбеевский район</i>	431030, Торбеевский район, р.п. Торбеево, ул. Карла Маркса, д. 7а	8(83456) 2-05-02, 2-05-01
17.2	АНО СОГ «Очаг» <i>Атюрьевский район</i>	431050, Атюрьевский район, с. Атюрьево, ул. Ленина, д. 1	8(83454) 2-23-29, 2-22-52
18	АНО СОГ «Луч надежды»	431700, Чамзинский район, п. Чамзинка, ул. Победы, д. 1А	8(83437) 2-00-25
19.1	ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» (Пролетарский район)	430034, г. Саранск, ул. Войнова, д. 29	8(8342) 73-64-14, 75-14-76
19.2	ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» (Ленинский район)	430005, г. Саранск, ул. Советская, д. 65	8(8342) 47-45-32, 47-45-20
19.3	ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск» (Октябрьский район)	430031, г. Саранск, ул. Сущинского, д. 9 А	8(8342) 39-31-95, 39-32-08

**АНКЕТА****для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей)  
о качестве условий оказания услуг  
организациями социального обслуживания на дому****Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилию, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

**Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)?** \_\_\_\_\_

**1. Для получения информации о деятельности организации пользовались ли Вы буклетами, листовками и т.д.?**

1. Да      2. Нет (переход к вопросу 3)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной в листовках, буклетах?**

1. Да      2. Нет

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

1. Да      2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да      2. Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками (графиком) прихода социального работника на дом, со своевременным оказанием услуги, установленной индивидуальной программой предоставления социальных услуг (ИППСУ), и прочее)?**

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)  
2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг?**

1. Да      2. Нет

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

1. Да  
2. Нет (переход к вопросу 8)

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления организацией услуг для инвалидов?**

1. Да      2. Нет

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

- 1. Да
- 2. Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

- 1. Да
- 2. Нет

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? (По телефону, по электронной почте, с использованием электронного сервиса (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, с использованием раздела «Часто задаваемые вопросы», путем заполнения анкеты для опроса граждан на сайте организации)**

- 1. Да
- 2. Нет

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

- 1. Да
- 2. Нет

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

- 1. Да
- 2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации)?**

- 1. Да
- 2. Нет

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

- 1. Да
- 2. Нет

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

---

---

---

---

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**17. Ваш пол:**

1. Мужской

2. Женский

**18. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет)**

**19. Укажите к какой группе Вы относитесь?**

- ☐ Пожилые граждане (старше 60 лет)
- ☐ Семья, имеющая ребенка-инвалида
- ☐ Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- ☐ Инвалиды
- ☐ Молодые инвалиды (до 45 лет)
- ☐ Родственники граждан, получающих услуги в организациях социального обслуживания.
- ☐ Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

---

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



## АНКЕТА ОПЕРАТОРА

№ п/п	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Да/Нет
<b>1.</b>	<b>Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций социального обслуживания, который должен быть размещен на общедоступных информационных ресурсах</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Общая информация об организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания</b>	
1.1.1.	Полное и сокращенное наименование организации социального обслуживания, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	
1.1.2.	Место нахождения организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии) с указанием адреса и схемы проезда	
1.1.3.	Дата государственной регистрации организации социального обслуживания, с указанием числа, месяца и года регистрации	
1.1.4.	Сведения об учредителе/учредителях организации социального обслуживания, с указанием наименования, места его/их нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты учредителя/учредителей	
1.1.5.	Режим, график работы организации социального обслуживания, с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	
1.1.6.	Сведения о контролирующих организациях, в которые можно обратиться в случае нарушения прав получателей социальных услуг	
<b>1.2.</b>	<b>Информация о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации</b>	
1.2.1.	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	
1.2.2.	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	

1.2.3.	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	
1.2.4.	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
1.2.5.	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	
1.2.6.	О правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	
1.2.7.	Информация о порядке приема граждан на социальное обслуживание (куда обращаться, способы подачи заявления, перечень документов)	
<b>1.3.</b>	<b>Информация о независимой оценке качества на информационных стендах в помещении организации</b>	
1.3.1.	Информация о проведении независимой оценки качества (рейтинг, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков, отчеты о выполнении планов социологического отчета независимой)	
<b>1.4.</b>	<b>Общая информация об организации социального обслуживания на официальном сайте организации в сети «Интернет»</b>	
1.4.1.	Полное и сокращенное наименование организации социального обслуживания, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	
1.4.2.	Место нахождения организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии) с указанием адреса и схемы проезда	

1.4.3.	Дата государственной регистрации организации социального обслуживания, с указанием числа, месяца и года регистрации	
1.4.4.	Сведения об учредителе/учредителях организации социального обслуживания, с указанием наименования, места его/их нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты учредителя/учредителей	
1.4.5.	Режим, график работы организации социального обслуживания, с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	
1.4.6.	Сведения о руководителе его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	
1.4.7.	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	
1.4.8.	Сведения о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	
<b>1.5.</b>	<b>Информация о деятельности организации социального обслуживания на официальном сайте организации в сети «Интернет»</b>	
1.5.1.	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	
1.5.2.	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые,	

	услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	
1.5.3.	О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	
1.5.4.	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
1.5.5.	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
1.5.6.	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
1.5.7.	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	

1.5.8.	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	
1.5.9.	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	
1.5.10.	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	
1.5.12.	Информация о порядке приема граждан на социальное обслуживание (куда обращаться, способы подачи заявления, перечень документов)	
<b>1.6.</b>	<b>Информация о независимой оценке качества на официальном сайте организации в сети «Интернет»</b>	
1.6.1.	Информация о проведении независимой оценки качества (рейтинг, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков, отчеты о выполнении планов социологического отчета независимой)	
<b>2.</b>	<b>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.</b>	
2.1.	Телефон	
2.2.	Электронная почта	
2.3.	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздела «Часто задаваемые вопросы»).	
2.4.	Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан, QR-кода или гиперссылки на нее).	
2.5.	Чат-бот с получателем услуги	
2.6.	Ссылка на социальные сети	
2.7.	Ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг	
<b>3.</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов в организациях социального обслуживания, за исключением расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации</b>	

3.2.	<b>Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</b>	
3.2.1.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
3.2.2.	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3.2.3.	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
3.2.4.	наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	
3.2.5.	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
3.2.6.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	



**РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НОК В 2025 ГОДУ**

<b>Организация социального обслуживания</b>	<b>РЕЙТИНГ</b>	<b>Итоговый интегральный показатель</b>
АНО СОГ «Веста»	<b>1</b>	<b>97,7</b>
АНО СОГ «Надежда»	<b>2</b>	<b>97,2</b>
АНО СОГ «Уют»	<b>3</b>	<b>96,9</b>
АНО СОГ «Исток»	<b>4</b>	<b>96,8</b>
АНО СОГ «Границы добра»	<b>5</b>	<b>95</b>
АНО СОГ «Очаг»	<b>6</b>	<b>94,9</b>
АНО СОГ «Содействие»	<b>6</b>	<b>94,9</b>
АНО СОГ «Долголетие»	<b>7</b>	<b>94,4</b>
АНО СОГ «Милосердие»	<b>7</b>	<b>94,4</b>
АНО СОГ «Забота»	<b>8</b>	<b>93,6</b>
АНО СОГ «Благо»	<b>9</b>	<b>93,1</b>
АНО СОГ «Доброе дело»	<b>10</b>	<b>92,6</b>
АНО СОГ «Луч надежды»	<b>11</b>	<b>92,5</b>
АНО СОГ «Мы рядом»	<b>12</b>	<b>92,4</b>
АНО СОГ «Вера»	<b>13</b>	<b>91,8</b>
АНО СОГ «Дари добро»	<b>13</b>	<b>91,8</b>
ГБУ РМ «КЦСО по г.о. Саранск»	<b>14</b>	<b>91,6</b>
АНО СОГ «Доверие»	<b>15</b>	<b>91,4</b>
АНО СОГ «Добро рядом»	<b>16</b>	<b>90,9</b>