

Правительство Республики Мордовия

Министерство промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия

Аналитический доклад



2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	13
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	13
1.2. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	28
1.3. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет	30
2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	35
2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг	37
2.2. Время ожидания предоставления услуги	41
2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания	41
3. Доступность услуг для инвалидов	43
3.1. Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	44
3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	54
3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	61
4. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	63
4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	63
4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания	64
4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия	64
5. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	67
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым	68
5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	68
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг	69
Выводы и рекомендации	70
Приложение 1. Одномерное распределение ответов респондентов на вопросы анкеты «Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия»	106
Приложение 2. Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия	109

Таблица 2

Оценка объема информации (количества информации/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, ед.

№ п/п	Информация	АНО СОГ															ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»				
		«Веста»	«Надежда»	«Доверие»	«Границы добра»	«Благо»	«Забота»	«Даря добро»	«Исток»	«Долготепле»	«Мы рядом»	«Содействие»	«Добро рядом»	«Доброе дело»	«Вера»	«Уют»		«Милосердие»	«Очаг»	«Луч надежды»	
1	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
6	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация																				
		АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Истоки»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	
7	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, 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	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта), средствах обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей услуг, доступе к информационным стендам в сфере социального обслуживания в сети Интернет	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0
9	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Даря добро»	АНО СОГ «Истоки»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
10	О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудоустройство, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	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; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, 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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация																			
		АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Граница добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Истоки»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
13	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, 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	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
14	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
16	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
17	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1

№ п/п	Информация																			
		АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Даря добро»	АНО СОГ «Исток»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
18	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19	Информация о проведении НОК (в т. ч. сроки проведения НОК, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Итого		14	14	14	15	14	14	15	14	13	13	14	13	14	12	15	14	12	15	13

Примечания.

0 ед. — отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания.

1 ед. — наличие единицы информации о деятельности организации социального обслуживания.

*При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

х — информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

Таблица 3

Оценка объема информации (количества информации/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, ед.

№ п/п	Информация																			
		АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Истоки»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»
1	О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
2	Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
5	О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Информация	АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Палехда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Граница добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Истоки»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «ИЦ СО по ГО Саранск»
7	О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений, 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	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта), средствах обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей услуг, доступе к информационным ресурсам в сфере социального обслуживания в сети Интернет	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
9	О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1

№ п/п	Информация	АНО СОГ «Вестя»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забора»	АНО СОГ «Даря добро»	АНО СОГ «Истоки»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Добрые дела»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саратова»
10	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	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; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, 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	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1

№ п/п	Информация																						
		АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Истоки»	АНО СОГ «Долготствие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содействие»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»			
13	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, 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	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
14	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
15	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
16	О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
17	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1

№ п/п	Информация																				
		АНО СОГ «Веста»	АНО СОГ «Надежда»	АНО СОГ «Доверие»	АНО СОГ «Границы добра»	АНО СОГ «Благо»	АНО СОГ «Забота»	АНО СОГ «Дари добро»	АНО СОГ «Истоки»	АНО СОГ «Долголетие»	АНО СОГ «Мы рядом»	АНО СОГ «Содружество»	АНО СОГ «Добро рядом»	АНО СОГ «Доброе дело»	АНО СОГ «Вера»	АНО СОГ «Уют»	АНО СОГ «Милосердие»	АНО СОГ «Очаг»	АНО СОГ «Луч надежды»	ГБУ РМ «КЦ СО по ГО Саранск»	
18	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
19	Информация о проведении НОК (в т. ч. сроки проведения НОК, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Итого		17	16	15	17	16	17	12	14	17	17	16	10	13	12	15	12	7	16	17	

Примечания.

0 ед. — отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания.

1 ед. — наличие единицы информации о деятельности организации социального обслуживания.

*При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

Анализ объема стендовой информации о деятельности организации социального обслуживания позволил выявить 4 учреждения, в которых количество единиц информации полностью соответствует установленным законодательством требованиям: АНО СОГ «Границы добра», АНО СОГ «Дари добро», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Луч надежды». Эти организации социального обслуживания по данному параметру получили по 100 баллов (табл. 4).

Таблица 4

**Распределение баллов по показателю
«Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания,
размещенной на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме),
установленным нормативными правовыми актами»**

№ п/п	Организация	Показатель 1.1* (max 30)	Параметры	
			1.1.1** (max 100)	1.1.2*** (max 100)
1	АНО СОГ «Веста»	29,0	93,3	100
2	АНО СОГ «Надежда»	28,1	93,3	94,1
3	АНО СОГ «Доверие»	27,2	93,3	88,2
4	АНО СОГ «Границы добра»	30,0	100	100
5	АНО СОГ «Благо»	28,1	93,3	94,1
6	АНО СОГ «Забота»	29,0	93,3	100
7	АНО СОГ «Дари добро»	25,6	100	70,6
8	АНО СОГ «Исток»	26,4	93,3	82,4
9	АНО СОГ «Долголетие»	28,0	86,7	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	28,0	86,7	100
11	АНО СОГ «Содействие»	28,1	93,3	94,1
12	АНО СОГ «Добро рядом»	21,8	86,7	58,8
13	АНО СОГ «Доброе дело»	25,5	93,3	76,5
14	АНО СОГ «Вера»	22,6	80,0	70,6
15	АНО СОГ «Уют»	28,2	100	88,2
16	АНО СОГ «Милосердие»	24,6	93,3	70,6
17	АНО СОГ «Очаг»	18,2	80,0	41,2
18	АНО СОГ «Луч надежды»	29,1	100	94,1
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	28,0	86,7	100
Среднее значение		26,6	91,2	85,4

*Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

**Параметр 1.1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

***Параметр 1.1.2 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

ницы добра»; в 11 организациях социального обслуживания данный показатель превысил среднее значение: АНО СОГ «Веста», АНО СОГ «Надежда», АНО СОГ «Доверие», АНО СОГ «Благо», АНО СОГ «Забота», АНО СОГ «Долголетие», АНО СОГ «Мы рядом», АНО СОГ «Содействие», АНО СОГ «Уют», АНО СОГ «Луч надежды», ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»; минимальная оценка зафиксирована в АНО СОГ «Очаг» — 18,2 балла (табл. 5).

Таблица 5

Рейтинг организаций социального обслуживания по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»

№ п/п	Организация	Показатель 1.1 * (max 30)	Параметры	
			1.1.1 ** (max 100)	1.1.2 *** (max 100)
1	АНО СОГ «Границы добра»	30,0	100	100
2	АНО СОГ «Луч надежды»	29,1	100	94,1
3	АНО СОГ «Веста»	29,0	93,3	100
4	АНО СОГ «Забота»	29,0	93,3	100
5	АНО СОГ «Уют»	28,2	100	88,2
6	АНО СОГ «Надежда»	28,1	93,3	94,1
7	АНО СОГ «Благо»	28,1	93,3	94,1
8	АНО СОГ «Содействие»	28,1	93,3	94,1
9	АНО СОГ «Долголетие»	28,0	86,7	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	28,0	86,7	100
11	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	28,0	86,7	100
12	АНО СОГ «Доверие»	27,2	93,3	88,2
13	АНО СОГ «Исток»	26,4	93,3	82,4
14	АНО СОГ «Дари добро»	25,6	100	70,6
15	АНО СОГ «Доброе дело»	25,5	93,3	76,5
16	АНО СОГ «Милосердие»	24,6	93,3	70,6
17	АНО СОГ «Вера»	22,6	80,0	70,6
18	АНО СОГ «Добро рядом»	21,8	86,7	58,8
19	АНО СОГ «Очаг»	18,2	80,0	41,2
Среднее значение		26,6	91,2	85,4

*Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

**Параметр 1.1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

***Параметр 1.1.2 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

Таблица 6

**Распределение баллов по показателю
«Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания
информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия
с получателями услуг и их функционирование»**

№ п/п	Организация	Способы взаимодействия					Оценоч- ный балл (max 100)*
		Абонентский номер телефона	Адрес электронной почты	Электронные сервисы (для по- дачи электронного обращения)	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Технические возможности выражения мнения о качестве услуг оказания услуг	
1	АНО СОГ «Веста»	30	30	30	0	30	100
2	АНО СОГ «Надежда»	30	30	30	0	30	100
3	АНО СОГ «Доверие»	30	30	30	0	30	100
4	АНО СОГ «Границы добра»	30	30	30	0	30	100
5	АНО СОГ «Благо»	30	30	30	0	30	100
6	АНО СОГ «Забота»	30	30	30	0	30	100
7	АНО СОГ «Дари добро»	30	30	30	0	30	100
8	АНО СОГ «Исток»	30	30	30	0	30	100
9	АНО СОГ «Долголетие»	30	30	30	0	30	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	30	30	30	0	30	100
11	АНО СОГ «Содействие»	30	30	30	0	30	100
12	АНО СОГ «Добро рядом»	30	30	30	0	30	100
13	АНО СОГ «Доброе дело»	30	30	30	0	30	100
14	АНО СОГ «Вера»	30	30	30	0	30	100
15	АНО СОГ «Уют»	30	30	30	0	30	100
16	АНО СОГ «Милосердие»	30	30	30	0	30	100
17	АНО СОГ «Очаг»	30	30	30	0	30	100
18	АНО СОГ «Луч надежды»	30	30	30	0	30	100
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслужи- вания по городскому округу Саранск»	30	30	30	0	30	100

*Максимальный оценочный балл выставлен при наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия.

Таким образом, анализ способов обратной связи с получателями услуг позволяет сформулировать в качестве рекомендации разработку и размещение на официальном сайте исследуемых организаций раздела «Часто задаваемые вопросы», наличие которого позволило бы получателям социальных услуг найти заблаговременные ответы на возможные вопросы.

Таблица 7

Распределение баллов по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет»

№ п/п	Организация	Показатель 1.3* (max 40)	Параметры	
			1.3.1** (max 100)	1.3.2*** (max 100)
1	АНО СОГ «Веста»	40,0	100	100
2	АНО СОГ «Надежда»	40,0	97,7	100
3	АНО СОГ «Доверие»	39,2	96,2	100
4	АНО СОГ «Границы добра»	40,0	100	100
5	АНО СОГ «Благо»	39,5	100	97,6
6	АНО СОГ «Забота»	39,7	98,6	100
7	АНО СОГ «Дари добро»	39,9	99,3	100
8	АНО СОГ «Исток»	37,5	96,7	90,9
9	АНО СОГ «Долголетие»	40,0	100	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	39,2	96,0	100
11	АНО СОГ «Содействие»	40,0	100	100
12	АНО СОГ «Добро рядом»	36,0	100	80,0
13	АНО СОГ «Доброе дело»	37,0	94,1	90,9
14	АНО СОГ «Вера»	36,7	83,3	100
15	АНО СОГ «Уют»	38,1	90,5	100
16	АНО СОГ «Милосердие»	38,0	100	90,0
17	АНО СОГ «Очаг»	39,1	99,2	96,3
18	АНО СОГ «Луч надежды»	40,0	100	100
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	38,2	96,8	94,3
Среднее значение		38,8	97,3	96,8

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

**Параметр 1.3.1 «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания».

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

Максимальное значение удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет (100 баллов), наблюдается в большинстве организаций социального обслуживания (в 12 из 19). Значение показателя удовлетворенности выше среднего зафиксировано в АНО СОГ «Благо» — 97,6 балла. Значения показателя ниже среднего выявлены в 6 учреждениях: АНО СОГ «Очаг», ГБУ РМ

Таким образом, в ходе оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» получены достаточно высокие результаты — среднее значение интегрального показателя по организациям социального обслуживания составило 95,4 балла из 100 максимально возможных (табл. 9). Диапазон оценочных баллов по всем учреждениям — от 87 до 100 баллов.

Таблица 9

**Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию
«Открытость и доступность информации об организации
социального обслуживания»**

№ п/п	Организация	Показатели			Оценочный балл (max 100)
		1.1* (max 30)	1.2** (max 30)	1.3*** (max 40)	
1	АНО СОГ «Границы добра»	30,0	30,0	40,0	100
2	АНО СОГ «Луч надежды»	29,1	30,0	40,0	99,1
3	АНО СОГ «Веста»	29,0	30,0	40,0	99,0
4	АНО СОГ «Забота»	29,0	30,0	39,7	98,7
5	АНО СОГ «Содействие»	28,1	30,0	40,0	98,1
6	АНО СОГ «Долголетие»	28,0	30,0	40,0	98,0
7	АНО СОГ «Надежда»	28,1	30,0	39,5	97,7
8	АНО СОГ «Благо»	28,1	30,0	39,5	97,6
9	АНО СОГ «Мы рядом»	28,0	30,0	39,2	97,2
10	АНО СОГ «Доверие»	27,2	30,0	39,2	96,5
11	АНО СОГ «Уют»	28,2	30,0	38,1	96,3
12	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	28,0	30,0	38,2	96,2
13	АНО СОГ «Дари добро»	25,6	30,0	39,9	95,5
14	АНО СОГ «Исток»	26,4	30,0	37,5	93,9
15	АНО СОГ «Милосердие»	24,6	30,0	38,0	92,6
16	АНО СОГ «Доброе дело»	25,5	30,0	37,0	92,5
17	АНО СОГ «Вера»	22,6	30,0	36,7	89,3
18	АНО СОГ «Добро рядом»	21,8	30,0	36,0	87,8
19	АНО СОГ «Очаг»	18,2	30,0	39,1	87,3
Среднее значение		26,6	30,0	38,8	95,4

*Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

**Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

***Показатель 1.3 «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет».

обслуживания составила 99,7 балла из 100. Диапазон оценочных баллов по всем учреждениям — от 97,7 до 100 баллов (табл. 10).

Таблица 10

**Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий
«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания
предоставления услуги»**

№ п/п	Организация	Показатель			Оценочный балл (max 100)
		2.1* (max 30)	2.2** (max 40)	2.3*** (max 30)	
1	АНО СОГ «Веста»	30,0	40,0	30,0	100
2	АНО СОГ «Надежда»	30,0	40,0	30,0	100
3	АНО СОГ «Доверие»	30,0	40,0	30,0	100
4	АНО СОГ «Границы добра»	30,0	40,0	30,0	100
5	АНО СОГ «Благо»	30,0	40,0	30,0	100
6	АНО СОГ «Забота»	30,0	40,0	30,0	100
7	АНО СО «Дари добро»	30,0	39,7	29,6	99,3
8	АНО СОГ «Исток»	30,0	40,0	29,8	99,8
9	АНО СОГ «Долголетие»	30,0	40,0	30,0	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	30,0	40,0	30,0	100
11	АНО СОГ «Содействие»	30,0	40,0	29,7	99,7
12	АНО СОГ «Добро рядом»	30,0	39,0	29,6	98,6
13	АНО СОГ «Доброе дело»	30,0	40,0	29,5	99,5
14	АНО СОГ «Вера»	30,0	40,0	29,8	99,8
15	АНО СОГ «Уют»	30,0	39,7	30,0	99,7
16	АНО СОГ «Милосердие»	30,0	40,0	30,0	100
17	АНО СОГ «Очаг»	30,0	39,8	29,7	99,5
18	АНО СОГ «Луч надежды»	30,0	40,0	30,0	100
19	ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	30,0	39,3	28,4	97,7
Среднее значение		30,0	39,9	29,8	99,7

*Показатель 2.1 «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг».

**Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги». Для учреждений социального обслуживания показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе параметра «Своевременность предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом и пр.)».

***Показатель 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания».

Таблица 11

Распределение баллов по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг»

№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет, на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	
1	АНО СОГ «Веста»	20	20	20	20	20	0	20	100
2	АНО СОГ «Надежда»	20	20	20	20	20	20	20	100
3	АНО СОГ «Доверие»	20	20	20	20	20	0	20	100
4	АНО СОГ «Границы добра»	20	20	20	20	20	20	20	100
5	АНО СОГ «Благо»	20	20	20	20	20	20	20	100
6	АНО СОГ «Забота»	20	20	20	20	20	20	20	100
7	АНО СОГ «Дари добро»	0	20	20	20	20	0	20	100
8	АНО СОГ «Исток»	20	20	20	20	20	20	20	100
9	АНО СОГ «Долголетие»	20	20	20	20	20	20	20	100
10	АНО СОГ «Мы рядом»	20	20	20	20	20	20	20	100
11	АНО СОГ «Содействие»	20	20	20	20	20	0	20	100
12	АНО СОГ «Добро рядом»	20	20	20	20	20	20	20	100
13	АНО СОГ «Доброе дело»	20	20	20	20	20	20	20	100
14	АНО СОГ «Вера»	20	20	20	20	20	20	20	100
15	АНО СОГ «Уют»	20	20	20	20	20	20	20	100
16	АНО СОГ «Милосердие»	20	20	20	20	20	0	20	100

Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия

Организация	Критерий																			Общий балл (max 100)	Место в рейтинге	
	1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»				2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				3 «Доступность услуг для инвалидов»				4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»				5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 1.1 (max 30)	Показатель 1.2 (max 30)	Показатель 1.3 (max 40)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 2.1 (max 30)	Показатель 2.2 (max 40)	Показатель 2.3 (max 30)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 3.1 (max 30)	Показатель 3.2 (max 40)	Показатель 3.3 (max 30)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 4.1 (max 40)	Показатель 4.2 (max 40)	Показатель 4.3 (max 20)	Интегральная оценка (max 100)	Показатель 5.1 (max 30)	Показатель 5.2 (max 20)			Показатель 5.3 (max 50)
АНО СОГ «Содействие»	98,1	28,1	30,0	40,0	99,7	30,0	40,0	29,7	88,0	18,0	40,0	30,0	99,8	39,8	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	97,1	1
АНО СОГ «Уют»	96,3	28,2	30,0	38,1	99,7	30,0	39,7	30,0	86,0	24,0	32,0	30,0	99,4	40,0	39,7	19,7	100	30,0	20,0	50,0	96,3	2
АНО СОГ «Исток»	93,9	26,4	30,0	37,5	99,8	30,0	40,0	29,8	86,9	18,0	40,0	28,9	99,4	39,7	40,0	19,8	100	30,0	20,0	50,0	96,0	3
АНО СОГ «Веста»	99,0	29,0	30,0	40,0	100	30,0	40,0	30,0	79,5	18,0	32,0	29,5	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	95,7	4
АНО СОГ «Благо»	97,6	28,1	30,0	39,5	100	30,0	40,0	30,0	78,0	24,0	24,0	30,0	100	40,0	40,0	20,0	100	30,0	20,0	50,0	95,1	5
ГБУ РМ «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»	96,2	28,0	30,0	38,2	97,7	30,0	39,3	28,4	74,7	24,0	24,0	26,7	98,0	39,3	39,2	19,5	97,5	29,5	19,3	48,7	92,8	6