г. Красногорск, 2025 г.

Информационно-аналитический отчет по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества организациями социальной сферы Московской области в 2025 году

# Результаты оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

## 3.1. Рейтинг организаций социального обслуживания

Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг рассчитывается в баллах, максимально возможное значение составляет 100 баллов. Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Московской области в целом составил 100,0 баллов.

Рейтинг организаций социального обслуживания Московской области произведен на основании интегрального показателя оценки качества условий оказания услуг каждой оцениваемой организации. Все организации набрали 100,0 баллов.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Московской области, балл

| № п.п. | Название организации | Рейтинг | К1 | К2[[1]](#footnote-1) | К3[[2]](#footnote-2) | К4 | К5 | S |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 1 | 100,0 | - | - | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

## 3.2. Критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Значения критериев оценки качества условий оказания услуг рассчитываются в баллах, максимальное значение составляет 100 баллов. Полученные в ходе статистического анализа данные по расчету критериев оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Московской области представлены ниже.

График 1. Критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в целом, балл

Данные по критериям в разрезе типов организаций социального обслуживания представлены в таблице.

1. Критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в разрезе типов организаций, балл

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип организации социального обслуживания | Интегральный показатель | К1 | К2 | К3 | К4 | К5 |
| В целом | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| государственные | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Негосударственные | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| ДДИ | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| КЦСОР | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Патронаж / долговременный уход | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| СРЦН | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

## 3.3. Показатели, характеризующие критерий К1 «открытость и доступность информации об организации»

В ходе статистического анализа на основании мнений получателей услуг организации и аудита информации об организации на общедоступных ресурсах (стендах и сайте) получены данные по критерию К1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания», представлены в таблице. Итоговый балл по критерию К1 для оцениваемых организаций социального обслуживания Московской области, оказывающих социальные услуги, в 2025 году составил 100,0 баллов. Все организации имеют полный объем информации на официальных сайтах и информационных стендах. Все организации имеют 5 способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг, функционирование которых проверено посредством «контрольной закупки».

1. Показатели, характеризующие критерий К1 «Открытость и доступность информации об организации», по организациям социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | 1.1. | 1.2. | 1.3. | К1 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания Московской области" | 30,0 | 30,0 | 40,0 | 100,0 |

## 3.4. Показатели, характеризующие критерий К2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Критерий К2 «Комфортность условий предоставления услуг» с соответствующими показателями представлен в таблице ниже. Все оцениваемые организации получили 100,0 баллов. Данный критерий не применялся для организаций, оказывающих услуги только в надомной форме.

1. Показатели, характеризующие критерий К2 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | 2.1. | 2.2. | 2.3. | К2 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | - | - | - | - |

## 3.5. Показатели, характеризующие критерий К3 «Доступность услуг для инвалидов»

Данные, полученные в результате анализа показателей по критерию К3 «Доступность услуг для инвалидов», представлены в таблице. Данный критерий не применялся для организаций, оказывающих услуги только в надомной форме.

Доступность услуг для инвалидов находится на высоком уровне, средний балл организаций социального обслуживания, участвовавших в НОК-2025, составил 100,0 баллов.

1. Показатели, характеризующие критерий К3 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | 3.1. | 3.2. | 3.3. | К3 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | - | - | - | - |

## 3.6. Показатели, характеризующие критерий К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» с соответствующими показателями представлен в таблице ниже. Все оцениваемые организации социального обслуживания получили высокие баллы (100,0 баллов) по критерию «Доброжелательность, вежливость сотрудников организации».

1. Показатели, характеризующие критерий К4 «Доброжелательность, вежливость сотрудников организации», по организациям социального обслуживания, балл

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 40,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |

## 3.7. Показатели, характеризующие критерий К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Ниже приведены данные по критерию К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг». По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом» все организации социального обслуживания получили наивысший балл.

1. Показатели, характеризующие критерий К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | 5.1. | 5.2. | 5.3. | К5 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 30,0 | 20,0 | 50,0 | 100,0 |

# Результаты оценки организаций социального обслуживания работниками организаций

Параметр открытости и доступности информации, размещенной на стендах в помещениях организаций, оценивался работниками организаций по 10-балльной шкале, где 1 балл – минимальная оценка, а 10 баллов – максимальная. Все показатели имеют высокий уровень – 10,0 баллов.

1. Показатели открытости и доступности информации, размещенной на стендах в помещениях организации, балл

| № п.п. | Название организации | доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз | оформлена в наглядной и понятной форме | содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме | обеспечивает простоту и понятность восприятия |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |

Параметр открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте организации, оценивался работниками организаций по 10-балльной шкале, где 1 балл – минимальная оценка, а 10 баллов – максимальная. Средние значения показателей представлены на графике ниже. Все показатели имеют высокий уровень – 10,0 баллов.

1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте организации, в разрезе организаций социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени | Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления | Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме | Обеспечивает простоту и понятность восприятия |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |

Под своевременностью предоставления услуг понимается предоставление услуг в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее.

Работники организаций оценивали своевременность предоставления услуг по трем возможным вариантам ответа:

* Услуги всегда или почти всегда предоставляются своевременно;
* В большинстве случаев услуги предоставляются своевременно, но иногда сроки нарушаются;
* Нарушение сроков – обычное дело для нашей организации.

В целом услуги всегда или почти всегда предоставляются своевременно (100,0% ответов). По мнению работников организаций социального обслуживания, все обследуемые организации продемонстрировали высокий уровень своевременности предоставления услуг (услуги всегда или почти всегда предоставляются своевременно). В таблице ниже представлены данные в разрезе организаций социального обслуживания.

1. Своевременность предоставления услуг в организации, в разрезе организаций социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | Услуги всегда или почти всегда предоставляются своевременно | В большинстве случаев услуги предоставляются своевременно, но иногда сроки нарушаются | Нарушение сроков – обычное дело для нашей организации |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 100,0 | 0,0 | 0,0 |

Параметр комфортности условий предоставления услуг в организации социального обслуживания оценивался работниками организаций по следующим показателям:

1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

2. Наличие и понятность навигации в помещении организации;

3. Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;

4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки) (далее - Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, транспортная доступность организации);

5. Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации);

6. Прочие условия.

Работники организаций оценивали комфортность условий предоставления услуг по трем возможным вариантам ответа: обеспечено, обеспечено частично и отсутствует. По мнению работников организаций социального обслуживания, все обследуемые организации продемонстрировали высокий уровень обеспеченности, т.е. все организации набрали 100,0 баллов. Полученные данные представлены на графике ниже.

1. Комфортность условий предоставления услуг в организации (ответ «обеспечено»), в разрезе организаций социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | Наличие и понятность навигации в помещении организации | Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, транспортная доступность организации | Доступность записи на получение услуги | Прочие условия |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Параметр обеспечения условий доступности для инвалидов в организации социального обслуживания оценивался работниками организаций по следующим показателям:

1. Удобство размещения автотранспортных средств инвалидов, наличие специальных парковочных мест;

2. Возможность удобного входа в здание организации (наличие оборудованной входной группы, пандуса);

3. Возможность перемещения инвалидов внутри здания (подъемники, лифты, расширенные дверные проемы);

4. Возможность пользования специального оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями;

5. Дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля;

6. Наличие аудио-, видеоинформаторов, цветовых табло, иконических обозначений, тактильной плитки и иных способов дублирования информации для лиц с сенсорными нарушениями.

Работники организаций оценивали обеспечение условий доступности для инвалидов в организации по трем возможным вариантам ответа: обеспечено, обеспечено частично, отсутствует. По мнению работников организаций социального обслуживания, все обследуемые организации продемонстрировали высокий уровень обеспеченности, все организации набрали 100,0 баллов, т.е. во всех организациях обеспечены условия доступности для инвалидов.

1. Обеспечение условий доступности для инвалидов в организации, в разрезе организаций социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | Удобство размещения автотранспортных средств инвалидов, наличие специальных парковочных мест | Возможность удобного входа в здание организации (наличие оборудованной входной группы, пандуса) | Возможность перемещения инвалидов внутри здания (подъемники, лифты, расширенные дверные проемы) | Возможность пользования санитарными помещениями | Дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля | Наличие аудио-, видеоинформаторов, цветовых табло, иконических обозначений, тактильной плитки и иных способов дублирования информации для лиц с сенсорными нарушениями |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Участники опроса оценивали, насколько работникам организации удается выдержать доброжелательный и вежливый тон общения с получателями услуг по трем возможным вариантам ответа:

* Да, наши сотрудники общаются с получателями услуг исключительно вежливо;
* Скорее да: как правило, сотрудники проявляют доброжелательность и вежливость, но иногда случаются конфликты с получателями услуг;
* Нет, у нас очень сложный контингент и с ними не удается выдерживать вежливый тон.

Полученные данные говорят о том, что во всех организациях работники доброжелательны и вежливы с получателями услуг. Это также подтверждается большим количеством положительных отзывов получателей услуг.

1. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации, в разрезе организаций социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | Да, наши сотрудники общаются с получателями услуг исключительно вежливо |
| --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 100,0 |

Удовлетворенность организационными условиями оказания услуг выявлялась в отношении двух показателей: график работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие) и навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее). Работники организаций могли выбрать один из двух вариантов ответа на каждый показатель: да, нет. Все обследованные организации продемонстрировали высокий уровень по обоим показателям. Полученные данные представлены ниже.

1. Удовлетворенность организационными условиями оказания услуг, в разрезе организаций социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | график работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие) | | навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Да | Нет | Да | Нет |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |

Работники организаций социального обслуживания, принимавшие участие в опросе, оценили условия оказания услуг в целом на высоком уровне. Согласно полученным результатам, подавляющее большинство сотрудников расценили условия оказания услуг в целом как отличные (92,1%), 7,9% работников считают, что условия в целом хорошие. Результаты отображены на диаграмме ниже. Данные в разрезе организаций социального обслуживания приведены в таблице ниже.

1. Оценка условий оказания услуг в целом, в разрезе организаций социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | Условия отличные, есть всё необходимое для комфортного обслуживания | Условия в целом хорошие, хотя есть и недостатки | Условия оставляют желать лучшего | Условия скорее плохие, есть большие недостатки |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

В рамках проведенного опроса было оценено участие волонтеров в работе организаций социального обслуживания.

1. Оценка участия волонтеров в работе организаций социального обслуживания, в разрезе организаций социального обслуживания, балл

| № п.п. | Название организации | отлично | скорее хорошо | скорее плохо | плохо | волонтеры не участвуют в работе нашей организации | другое |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. | АНО "Центр социального обслуживания Московской области" | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

1. Критерий не применялся к организациям социального обслуживания, имеющих только надомную форму обслуживания. [↑](#footnote-ref-1)
2. Критерий не применялся к организациям социального обслуживания, имеющих только надомную форму обслуживания. [↑](#footnote-ref-2)