

## **Аналитическая справка о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия в 2019 году**

В соответствии с подпунктом «е» пункта 2 статьи 8 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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» с 26 марта 2018 г. решением Совета Общественной палаты Республики Мордовия сформирован и утвержден общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия (далее – Общественный совет по НОК).

Общественный совет по НОК создан в целях обеспечения взаимодействия общественных объединений и иных некоммерческих организаций с Министерством социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Мордовия (далее – независимая оценка качества).

В 2019 году независимая оценка качества проведена в 18 автономных некоммерческих организациях социального обслуживания граждан и 1 государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания граждан по г.о. Саранск».

В качестве организации для сбора информации о качестве услуг определено ГКУ РМ «Научный центр социально-экономического мониторинга».

В период с 25 октября по 17 ноября 2019 г. организацией-оператором опрошено 2935 респондентов в 19 организациях социального обслуживания, данные обработаны, проведены социологическое наблюдение и анализ сайтов 19 организаций.

Все организации социального обслуживания граждан оценивались по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

Результаты независимой оценки рассмотрены на заседании Общественного совета по НОК и в адрес Минсоцтрудзанятости Республики Мордовия направлены рекомендации по улучшению качества предоставления услуг, которые учтены и приняты к реализации на 2020 год.