

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»
(ООО «ГЭПИЦентр-2»)

УДК: 303.424(571.13)::[470.311]

Рег. № _____

СОГЛАСОВАНО

Директор ГКУ МО
«Дирекция единого заказчика
Минсоцразвития МО»

_____ К.Г. Самусенко

« ____ » _____ 2019 г.

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-2»

_____ В.В. Дрягин

« ____ » _____ 2019 г.

М.П.

ОТЧЕТ

о результатах оказанных услуг по независимой оценке
качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания,
включенными в реестр поставщиков социальных услуг
Московской области

государственный контракт № 137-К/19 от 13 «августа» 2019 г.
(итоговый)

Руководитель _____

И.Б. Соловейкина

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель	_____	И.Б. Соловейкина (введение, заключение)
	подпись, дата	
Отв. исполнитель	_____	Е.А. Кузнецова (разделы 1-2)
	подпись, дата	
Исполнители: Руководитель отдела проектов	_____	И.И. Терехова (разделы 3, 5, 8)
	подпись, дата	
Специалист-социолог	_____	О.А. Важинский (раздел 4, 7)
	подпись, дата	
Специалист-социолог	_____	Ж.С. Ткаченко (раздел 6, 7)
	подпись, дата	
Нормоконтроль	_____	Т.И. Гунина
	подпись, дата	

РЕФЕРАТ

Отчет 306 стр., 1 кн., 24 табл., 6 рис., 6 источн., 1 прил., 2 кн.

МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

Объектом исследования являлись организации социального обслуживания, включенные в реестр поставщиков социальных услуг Московской области, а также их работники и граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

Цель данного исследования состояла в сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Московской области, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 76 организаций социального обслуживания региона. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организациях, комфортностью условий предоставления услуг, условиями доступности для представителей маломобильных групп предоставляемых социальных услуг; получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом; сформирован рейтинг организаций.

На основании анализа полученных данных определена оценка качества условий оказания услуг каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области; осуществлен анализ лучших практик в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; сформированы выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания региона в целом.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность социальная</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания</i>	– оценочная процедура, которая является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:
АНО – автономная некоммерческая организация

г. – год

ГАУ СО МО - государственное автономное учреждение социального обслуживания Московской области

ГБСУ СО МО - государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области

ГБУ СО МО - государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Московской области

ГЭПИЦентр-2 – Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 2

КЦСОН - комплексный центр социального обслуживания населения

Минсоцразвития МО – Министерство социального развития Московской области

НОК – независимая оценка качества

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

табл. – таблица

МО – Московская область

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом от 13 августа 2019 г. 2019 г. № 137-К/19 по заказу Государственного казенного учреждения Московской области «Дирекция единого заказчика Министерства социального развития Московской области» в августе - ноябре 2019 г. ООО «ГЭПИЦентр-2» провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Московской области.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий 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.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в субъектах Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании единого порядка расчета

показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Московской области, а также поддержания обратной связи с получателями социальных услуг региона для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций социального обслуживания, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цель и задачи исследования

Целями настоящего исследования являлись:

- получение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Московской области (далее также – организации социального обслуживания);

- определение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, предоставляемыми организациями социального обслуживания населения Московской области;

- определение проблемных направлений в социальном обслуживании и разработка рекомендаций и предложений по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Московской области.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие *исследовательские задачи*:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;

- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов и представителей маломобильных групп населения;

- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;

- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

- 2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
- 3) формирование рейтинга организаций.
- 4) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг организациями.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись:

- 76 организаций социального обслуживания населения, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Московской области и подлежащих независимой оценке качества в 2019 году;
- граждане, являющиеся получателями социальных услуг в организациях социального обслуживания, и работники этих организаций, включая законных представителей недееспособных получателей социальных услуг.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденные Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н по параметрам, определенным задачами данного исследования.

Описание методов сбора первичной информации

1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который был осуществлен в следующих формах:

- *анкетирование получателей услуг* - письменная форма опроса, включая онлайн опрос по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- *интервьюирование получателей услуг* - формализованное интервью с респондентом в организации.

2) В качестве основных методов сбора открытой информации о деятельности организаций социального обслуживания были применены:

- *метод наблюдения* - сбор информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Минсоцразвития МО, на сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания);
- *контент-анализ* официальных сайтов организаций социального обслуживания на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

3) В качестве основного метода для сбора первичной информации о практике взаимодействия организаций социального обслуживания с

гражданами дистанционными способами и при непосредственном их обращении в организацию был применен:

- метод *Mystery shopping*¹ – включенное наблюдение без раскрытия в ходе обращения в организацию посредством телефонной связи, электронных сервисов, личных визитов для оценки уровня соблюдения стандартов обслуживания работниками организации получателей социальных услуг.

Указанные выше методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных; анализ полученных с их помощью данных сводится к регистрации сложившейся фиксированной ситуации и подтверждению статистической значимости показателей.

При проведении сбора первичной информации интервьюеры/наблюдатели следовали определенным правилам ведения опроса и наблюдений. Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедур сбора первичных данных и заполнения бланков инструментария требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

¹ *Mystery shopping* – «тайный покупатель» (от англ. *mystery shopper, secret shopper, linkonet*) – исследовательский метод, который применяется для определения оценки потребительского опыта, полученного клиентом в процессе приобретения товара или услуги, а также с целью решения организационных задач, в частности - измерения уровня соблюдения стандартов обслуживания клиентов работниками организации.

1. Содержание работ по сбору и анализу информации

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Московской области в 2019 году включало в себя следующие работы по сбору и обобщению информации:

1) Экспертная оценка официального сайта организации социального обслуживания по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.

2) Экспертная оценка содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.

3) Натурные наблюдения для выявления реальной ситуации, существующей в организации социального обслуживания, включая оценку взаимодействия организаций социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном их обращении в организацию.

4) Выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания.

5) Анализ полученных результатов.

6) Выявление недостатков в работе организаций социального обслуживания по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

7) Формирование рейтингов организаций социального обслуживания.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

**Установленный нормативными правовыми актами объем информации
(количество материалов/единиц информации) о деятельности
организации социального обслуживания, которая должна быть
размещена на общедоступных информационных ресурсах**

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации	На официальном сайте организации в сети «Интернет»
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	+
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	+
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+	+
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+	+
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
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	X	+
8. 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»)	+	+
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+	+
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)	+	+
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; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+	+

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации	На официальном сайте организации в сети «Интернет»
12. 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	+	+
13. 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	+	+
14. 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	+	+
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	+
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+	+
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+ *	+ *
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+	+
Всего	17 (15**)	19(17**)

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X - информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* - 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.

** - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **I_{норм}**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

4. Результаты независимой оценки качества в 2019 году

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества.

4.1 Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций социального обслуживания Московской области, подлежащих оценке в 2019 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях социального обслуживания по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 5 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций, по результатам наблюдений.

В табл. 6 представлены сведения о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах.

Таблица 5 - Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях

Здесь и далее в таблицах с информацией о наличии информационных/ материальных объектов применяется бинарная система оценивания, при которой отсутствие оцениваемого объекта или его частичная представленность приравнивается к оценке в 0 баллов, наличие в полном объеме – в 1 балл

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																Всего	
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль		19. Информация о проведении независимой оценки качества
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16

Таблица 6 - Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																		
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях	7. О структуре и органах управления организации	8. О материально-техническом обеспечении	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	17

В табл. 7 представлены сведения о наличии на официальных сайтах организаций социального обслуживания функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

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

Таблица 7 - Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

№ п/п	Наименование организации	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия					1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
		Телефон	Электронная почта	Электронный сервис	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг	
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	1	1	1	0	0	3

Табл. 8 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», включая сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», и расчет значения оценки в баллах по каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области.

Таблица 8 - Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации						Итого по критерию
		1.1.1. Объем информации, размещенной на сайте установлено НПА, материалов/единиц информации	1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/единиц информации	Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Значение показателя 1.3 с учетом значимости	
38	ГБУ СО МО "Пуш-кинский КЦСОН"	17	16	91,8	27,5	3	90,0	27,0	578	578	538	538	100,0	40,0	94,5

4.2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Московской области, подлежащих оценке в 2019 году, по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 9 представлены сведения о наличии в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений.

Таблица 9 - Наличие в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг

№ п/п	Наименование организации	Комфортные условия для предоставления услуг							2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
		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 (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и по.)	
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	1	1	1	1	1	1	1	7

Табл. 10 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (включая сведения о численности получателей услуг, которые заявили, что услуги в оцениваемых организациях социального обслуживания региона им были предоставлены своевременно, и сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организациями социального обслуживания), а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области.

Таблица 10 - Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги				Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы				Итого по критерию
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Значение показателя 2.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
Нормативные значения	5 и более условий	100,0	30,0	100,0									40,0
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	7	100,0	30,0	658	654	99,4	39,8	658	643	97,7	29,3	99,1

4.3 Доступность услуг для инвалидов

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации социального обслуживания Московской области, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

В табл. 11 представлены сведения по результатам наблюдений о наличии в организациях социального обслуживания условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) сменные кресла-коляски;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социального обслуживания.

В табл. 12 представлена информация о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организаций социального обслуживания наравне с другими, выявленных в ходе наблюдения:

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

Таблица 11 - Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Оборудование помещений организации и прилегающей территории					3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	1	0	1	1	1	4

Таблица 12 - Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						3.2. Количество 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 (тифлослепопедагогика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь работников, прошедших необходимое обучение/инструирование по сопровождению инвалидов в помещениях и прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	0	1	1	1	1	1	5

Табл. 13 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», включая сведения о численности получателей услуг, относящихся к инвалидам, и граждан, представляющих лица этой категории, удовлетворенных соответствующими условиями в организациях социального обслуживания Московской области, полученной в результате опроса, и расчет значения оценки в баллах по каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области.

Таблица 13 - Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим			Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов				Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	
	Нормативные значения	5 и более условий	100	30	5 и более условий	100,0	40,0			100,0	30,0	100,0
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	4	80,0	24,0	5	100,0	40,0	261	254	97,3	29,2	93,2

4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

В настоящем разделе в табл. 14 представлены сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области. Указанная таблица содержит результаты обобщения информации, полученной в ходе опроса респондентов, об уровне удовлетворенности получателей услуг в организациях социального обслуживания Московской области:

- при первичном контакте;
- при обращении в организацию, непосредственно при получении услуги;
- при дистанционных способах взаимодействия (по телефону, по электронной почте, посредством электронных сервисов и онлайн консультаций).

Таблица 14 - Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
Нормативные значения				100,0	40,0			100,0	40,0			100,0	20,0	100,0
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	658	652	99,1	39,6	658	654	99,4	39,8	616	613	99,5	19,9	99,3

4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

В настоящем разделе в табл. 15 приведены значения показателей и результаты обобщения информации, полученной в ходе опроса, о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию социального обслуживания Московской области другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- графиком работы организации;
- условиями оказания услуг в целом.

Указанная таблица содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и расчет значения этой оценки в баллах по каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области.

Таблица 15 - Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, рекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	
Нормативные значения														100,0
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	658	656	99,7	29,9	658	645	98,0	19,6	658	655	99,5	49,8	99,3

5. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания Московской области, получено интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг по каждой организации².

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Московской области, и интегральные значения по каждой организации социального обслуживания представлены в табл. 16.

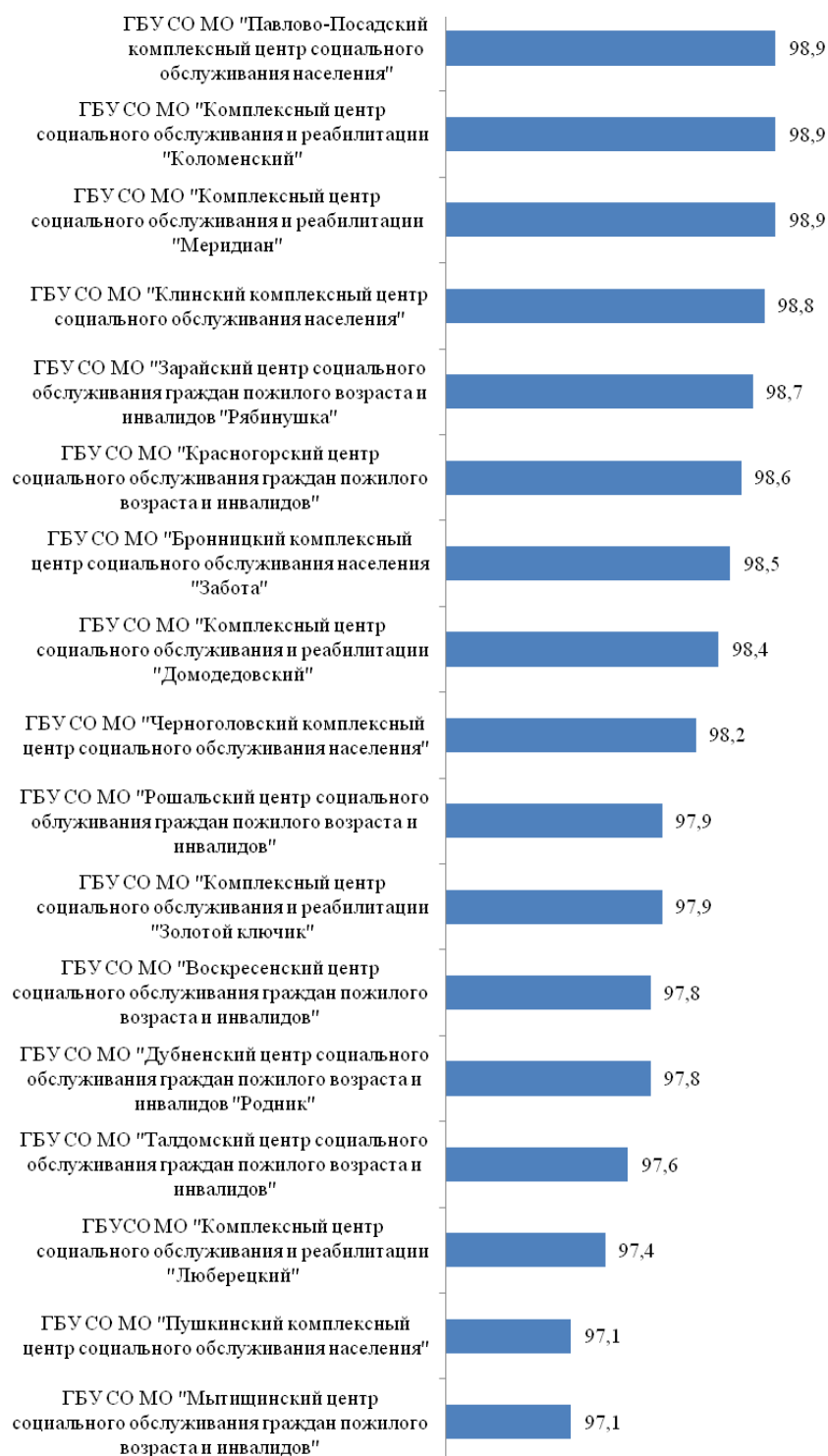
² Средняя оценка рассчитана как простая среднеарифметическая величина, которая представляет собой среднее слагаемое, при определении которого общий объем данного признака в совокупности данных поровну распределяется между всеми единицами, входящими в данную совокупность. Простая средняя арифметическая равна отношению суммы индивидуальных значений признака к количеству признаков в совокупности.

Таблица 16 - Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах

* Показатели (П1, П2, П3) - показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с табл. 3

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг							
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки							
			Показатели (П1, П2, П3*)			Показатели (П1, П2, П3*)			Показатели (П1, П2, П3*)			Показатели (П1, П2, П3*)			Показатели (П1, П2, П3*)							
			П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3					
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	97,1	94,5	27,5	27,0	40,0	99,1	30,0	39,8	29,3	93,2	24,0	40,0	29,2	99,3	39,6	39,8	19,9	99,3	29,9	19,6	49,8

Рисунок 5 - Рейтинг организаций полустационарного социального обслуживания, в баллах



**Рисунок 5 (продолжение) - Рейтинг организаций
полустационарного социального обслуживания, в баллах**

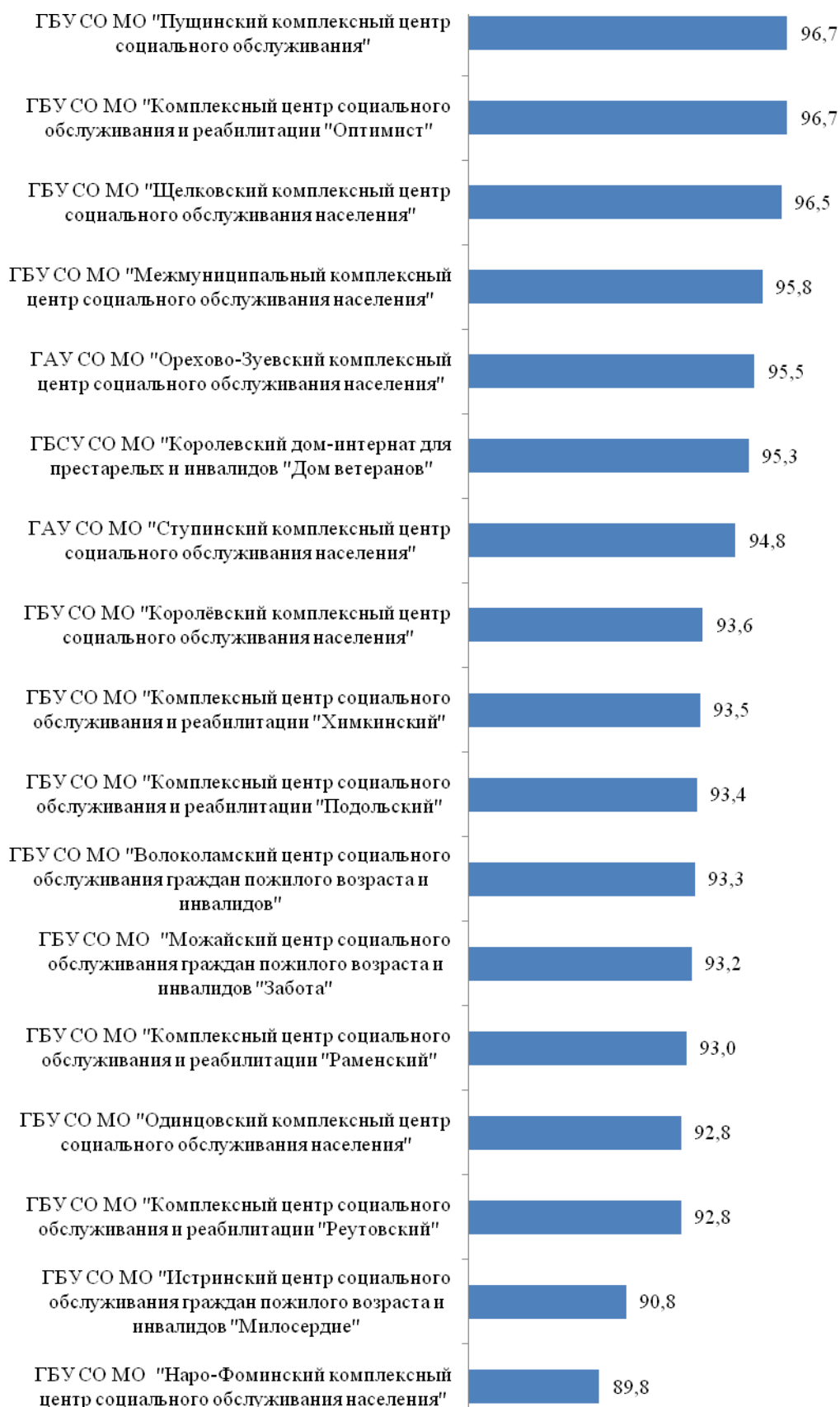


Таблица 17 - Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в разрезе типов организаций (с учетом Постановления Правительства М_О от 05.11.2014 № 936/43), в бал

Организации полустационарного социального обслуживания

№ п/п	Организация социального обслуживания	Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организации"	Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"	Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"	Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"	Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	Интегральное значение по совокупности общих критериев	Рейтинг
33	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	94,5	99,1	93,2	99,3	99,3	97,1	20

Таблица 18 - Рейтинг организаций социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Московской области

Организация социального обслуживания	Интегральное значение оценки по совокупности общих критериев	Рейтинг
ГБСУ СО МО "Куровской психоневрологический интернат"	100,0	1
АНО "Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан"	100,0	1
АНО "Центр социального обслуживания"	100,0	1
АНО "Центр социального обслуживания Московской области"	99,8	2
АНО "Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию"	99,8	2
ГБСУ СО МО "Талдомский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов "Березка"	99,8	2
ГАУ СО МО "Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Забота"	99,8	2
ГБУ СО МО "Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	99,8	2
ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	99,7	3
ГАУ СО МО "Серебряно-Прудский дом-интернат малой вместимости "Надежда"	99,7	3
ГАУ СО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Журавушка"	99,7	3
ГБУ СО МО "Луховицкий КЦСОН"	99,6	4
ГАУ СО МО "Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Отзывчивое сердце"	99,5	5
ГБУ СО МО "Ленинский КЦСОН "Вера"	99,4	6
ГБУ СО МО "Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	99,4	6
ГАСУ СО МО "Солнечногорский психоневрологический интернат"	99,4	6
ГБСУ СО МО "Колычевский психоневрологический интернат"	99,4	6

Организация социального обслуживания	Интегральное значение оценки по совокупности общих критериев	Рейтинг
ГБСУ СО МО "Антроповский психоневрологический интернат"	99,4	6
ГБСУ СО МО "Денежниковский психоневрологический интернат"	99,3	7
ГБУ СО МО "Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	99,3	7
ГАУ СО МО "Дмитровский КЦСОН"	99,3	7
ГБУ СО МО "Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	99,3	7
ГАУСО МО "Черкизовский психоневрологический интернат"	99,1	8
ГБУ СО МО "Чеховский районный КЦСОН"	99,0	9
ГБУ СО МО "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Серпуховский городской дом ветеранов"	99,0	9
ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	98,9	10
ГБУ СО МО "Павлово-Посадский КЦСОН"	98,9	10
ГБУ СО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Коломенский"	98,9	10
ГБУ СО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Меридиан"	98,9	10
ГБУ СО МО "Клинский КЦСОН"	98,8	11
ГБСУ СО МО "Клинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	98,8	11
ГБУ СО МО "Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Рябинушка"	98,7	12
ГБСУ СО МО "Егорьевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	98,6	13
ГБСУ СО МО "Пансионат "Озерский"	98,6	13
ГБУ СО МО "Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	98,6	13
ГБУ СО МО "Бронницкий КЦСОН "Забота"	98,5	14
ГБУ СО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Домодедовский"	98,4	15
ГБСУ СО МО "Пансионат "Ногинский"	98,3	16
ГБУ СО МО "Черноголовский КЦСОН"	98,2	17
ГБСУ СО МО "Звенигородский психоневрологический интернат"	98,1	18
ГБСУ СО МО "Егорьевский психоневрологический интернат"	98,1	18
ГБСУ СО МО "Климовский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	98,0	19
ГБУ СО МО "Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	97,9	20
ГБУ СО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Золотой ключик"	97,9	20
ГБУ СО МО "Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	97,8	21
ГБУ СО МО "Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Родник"	97,8	21
ГБСУ СО МО "Одинцовский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов"	97,6	22
ГБУ СО МО "Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	97,6	22
ГБСУ СО МО "Коломенский городской дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов "Ветеран"	97,6	22
ГБУСО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Люберецкий"	97,4	23
ГБСУ СО МО "Коробовский психоневрологический интернат"	97,2	24
ГБУ СО МО "Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	97,1	25
ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	97,1	25
ГБСУ СО МО "Воскресенский дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов"	97,1	25
ГБУ СО МО "Пушинский комплексный центр социального	96,7	26

Организация социального обслуживания	Интегральное значение оценки по совокупности общих критериев	Рейтинг
обслуживания"		
ГБУ СО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Оптимист"	96,7	26
ГБУ СО МО "Щелковский КЦСОН"	96,5	27
ГБУ СО МО "Мытищинский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов"	96,2	28
ГБСУ СО МО "Островский психоневрологический интернат"	96,1	29
ГБУ СО МО "Межмуниципальный КЦСОН"	95,8	30
ГАУ СО МО "Орехово-Зуевский КЦСОН"	95,5	31
ГБСУ СО МО "Королевский дом-интернат для престарелых и инвалидов "Дом ветеранов"	95,3	32
ГБСУ СО МО "Дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов "Рождественский"	94,9	33
ГАУ СО МО "Ступинский КЦСОН"	94,8	34
ГБУ СО МО "Королёвский КЦСОН"	93,6	35
ГБУ СО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Химкинский"	93,5	36
ГБУ СО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Подольский"	93,4	37
ГБУ СО МО "Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	93,3	38
ГБУ СО МО "Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Забота"	93,2	39
ГБУ СО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Раменский"	93,0	40
ГБУ СО МО "Комплексный центр социального обслуживания и реабилитации "Реутовский"	92,8	41
ГБУ СО МО "Одинцовский КЦСОН"	92,8	41
ГБУ СО МО "Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Милосердие"	90,8	42
ООО «Забота -1»	89,9	43
ГБУ СО МО "Наро-Фоминский КЦСОН"	89,8	44
ГБУ СО МО "Ивантеевский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов "Золотая осень"	88,7	45

6 Итоги анкетирования получателей социальных услуг и работников организаций

В ходе выявления и сбора мнения получателей услуг и работников социальной сферы было выявлено, что их позиции в отношении качества условий оказания услуг организациями социального схожи. Доля респондентов, удовлетворенных теми или иными параметрами услуг, стремится к 100%, разница варьирует в пределах десятых доли процента.

Уровень удовлетворенности получателей услуг в сравнении с мнением работников организаций социального обслуживания чуть выше по таким параметрам как:

- Своевременность предоставления услуги (99,7% среди получателей услуг против 99,6% у работников организаций);

- Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и их информирование (99,6% против 99,5%);

- Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (99,6% против 99,5%).

Уровень удовлетворенности работников организаций социального обслуживания в сравнении с мнением получателей услуг чуть выше по таким параметрам как:

- Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте (98,8% среди работников организаций против 99,7% у получателей услуг);

- Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях (99,6% против 99,4%);

- Готовность рекомендовать свою организацию родственникам и знакомым (99,3% против 99,2%);

- Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организациях (99,8% против 99,7%)

(см. табл. 19, результаты анкетирования в разрезе организаций представлены в табл. 20-24).

Таблица 19 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания на вопросы анкеты о качестве условий оказания предоставляемых услуг, в абс. значении и в процентах

Параметр показателя (формулировка вопроса анкеты)	Получатели услуг		Работники	
	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах...?	99,8	11342	99,8	6726
Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте...?	98,7	9280	99,8	6566
Укажите, своевременно или нет была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились, в соответствии со временем записи на прием к специалисту... и прочее?	99,7	13238	99,6	7142
Удовлетворены Вы или нет комфортностью условий предоставления услуг в организации...?	99,2	13238	99,2	7142
Удовлетворены Вы или нет доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	99,4	6960	99,6	951
Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников..., обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование...?	99,6	13238	99,5	7142
Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги...?	99,7	13238	99,7	7142
Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме...?	99,9	11482	99,9	6646
Готовы Вы или нет рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым...?	99,2	13238	99,3	7142
Удовлетворены Вы или нет организационными условиями предоставления услуг...?	99,6	13238	99,5	7142
Удовлетворены Вы или нет в целом условиями оказания услуг в организации?	99,7	13238	99,8	7142

Доступность предоставления услуг для инвалидов в организациях социального обслуживания Московской области оценена 99,6% их работников и 99,4% получателей услуг, которые имеют установленную группу инвалидности, удовлетворительно. Этому мнению придерживаются абсолютное число респондентов, вне зависимости от своего статуса, представляющие дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов; работники домов-интернатов для престарелых и инвалидов; работники пансионатов (уровень удовлетворенности составляет 100,0%).

Меньшие значения показателя уровня удовлетворенности этим параметром продемонстрировали получатели услуг пансионатов (98,1%), получатели услуг организаций полустационарного социального

обслуживания и работники психоневрологических интернатов (по 99,3% соответственно); получатели услуг домов-интернатов для престарелых и инвалидов (96,6%, см. рис. 6).

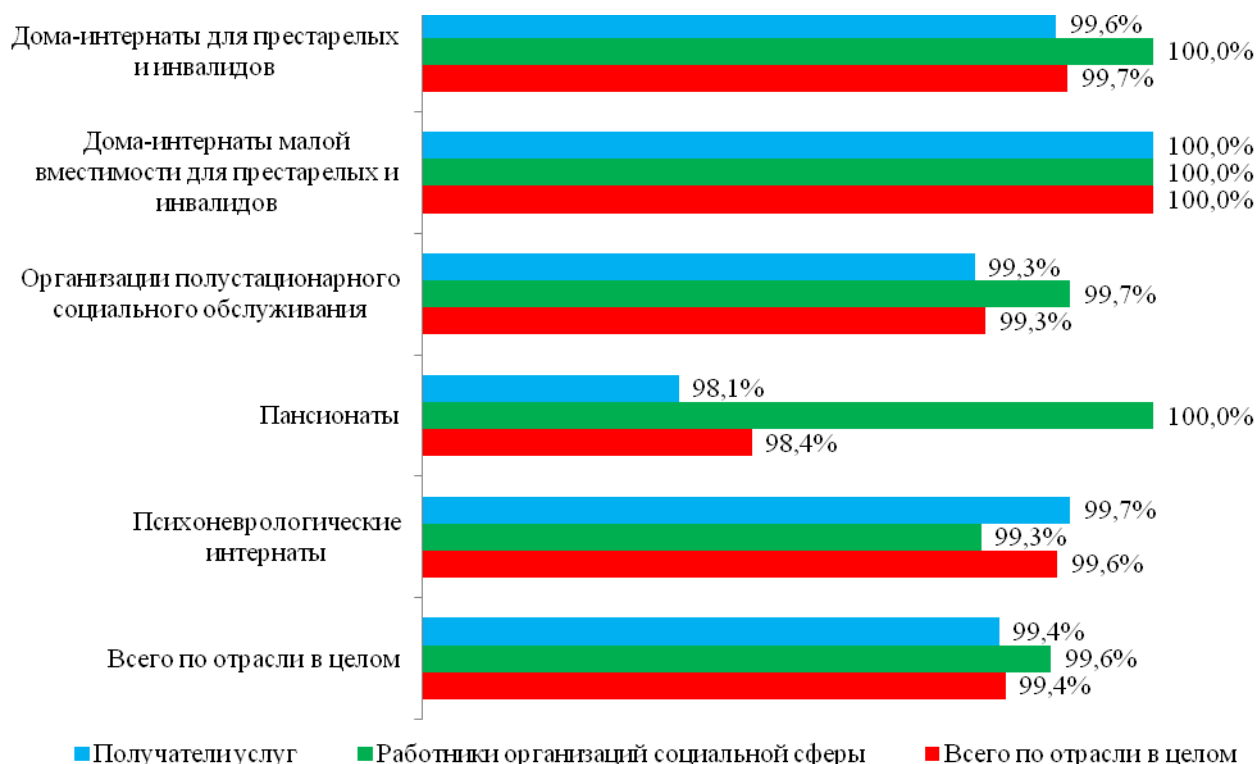


Рисунок 6 - Распределение ответов получателей социальных услуг и работников, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в разрезе типов организаций социального обслуживания в процентах

Таблица 20 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», в абс. значении и в процентах

№ п/п	Организация социального обслуживания	Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах...?				Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте...?			
		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники	
		Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	100,0	412	100,0	166	100,0	380	100,0	158

Таблица 21 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», в абс. значении и в процентах

№ п/п	Организация социального обслуживания	Оценка своевременности оказания услуг				Удовлетворены Вы или нет комфортностью условий предоставления услуг в организации...?			
		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники	
		Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	99,8	483	98,3	175	97,7	483	97,7	175

Таблица 22 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в абс. значении и в процентах

№ п/п	Организация социального обслуживания	Удовлетворены Вы или нет доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации...?			
		Получатели услуг		Работники	
		Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	97,5	239	95,5	22

Таблица 23 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», в абс. значении и в процентах

№ п/п	Организация социального обслуживания	Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников..., обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование...?				Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги...?				Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме...?			
		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники	
		Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
38	ГБУ СО МО "Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения"	99,8	483	97,1	175	99,8	483	98,3	175	99,6	448	99,4	168

Таблица 24 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в абс. значении и в процентах

№ п/п	Организация социального обслуживания	Готовы Вы или нет рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым...?				Удовлетворены Вы или нет организационными условиями предоставления услуг...?				Удовлетворены Вы или нет в целом условиями оказания услуг в организации?			
		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники	
		Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
38	ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"	100,0	483	98,9	175	97,9	483	98,3	175	100,0	483	98,3	175

7. Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

По результатам проведенной независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Московской области.

Наличие/ отсутствие в организации:

- конкретных сведений о деятельности организации, размещенных на общедоступных информационных ресурсах;
 - функционирующих дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - комфортных условий для предоставления услуг в организации;
- наличие/ отсутствие условий доступности организации для инвалидов и условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими отражены в соответствующих табл. 5, 6, 7, 9, 11, 12 настоящего отчета.

38) ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

- уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, ниже нормативного значения;

- уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, ниже нормативного значения;

- уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и пр.) ниже нормативного значения.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

- помещение организации и прилегающая к ней территория не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, а именно: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- уровень удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов, ниже нормативного значения.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

- уровень удовлетворенности временем ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.) ниже нормативного значения;

- уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг ниже нормативного значения.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

- отсутствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным НПА: на информационных стендах в помещении

организации (о дате государственной регистрации); на официальном сайте организации в сети "Интернет" (о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, о наличии/отсутствии предписаний контролирующих органов);

- отсутствие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

- уровень готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже нормативного значения;

- уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации) ниже нормативного значения;

- уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации ниже нормативного значения.

Основные замечания и предложения получателей услуг, собранные в ходе анкетирования, относительно совершенствования работы организации:

- бесплатное обслуживание
- бесплатные обеды
- бесплатный транспорт
- приобрести автобус для экскурсий
- благоустройство территории
- более современную оргтехнику
- больше специалистов по активному долголетию
- нанять педагогов по активному долголетию - танцы, пение, игра на пианино
- больше экскурсий по разным маршрутам ввести в отделе активное долголетие
- нужны профессионалы для занятий танцами, йогой
- увеличить штат сотрудников, предоставляющих услуги по программе "Долголетие Подмосковья"
- гуманитарную помощь оказывать чаще пенсионерам. Социальный пакет, в который положить самое необходимое (продукты, чистящие средства)
- мало времени для приема населения. Нет полноценной электронной очереди
- мало места для занятий в отделении дневного пребывания
- увеличение штата сотрудников
- нужна медсестра в отделении дневного пребывания
- на "патронаж" на ЛФК пригласить мужчину
- привлечение большего количества специалистов узкого профиля
- пригласить войта-терапевта
- трудотерапевт нужен
- обновить мебель в центре
- пересмотреть график дыхательной гимнастики
- приход соцработника чаще
- питьевая вода
- побольше площадей для занятий с пенсионерами
- приобрести телевизор для посетителей
- проведение ремонта в помещениях
- сделать услуги бесплатными
- увеличение сроков прохождения реабилитации
- увеличить срок пребывания в учреждении до 4-6 месяцев
- улучшить рацион питания в отделении дневного пребывания
- хотелось бы видеть больше информации о работе организации в СМИ

8. Рекомендации

На основании полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг 76 организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Московской области, сформированы следующие **общие рекомендации**:

1. Устранить недостатки в деятельности организаций социального обслуживания Московской области, перечисленные в разделе 7 настоящего отчета.

2. Обратить внимание организаций социального обслуживания на необходимость полноценного функционирования имеющегося оборудования помещений и прилегающих к ним территорий, которое обеспечивает доступность услуг для инвалидов (исправность лифтов, подъемников, поручней, санитарно-гигиенических комнат, кнопок вызова и пр.).

3. При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

4. Рекомендовать организациям социального обслуживания разработать и внедрить в практику мобильную версию официального сайта своего учреждения.

5. Организовать методическое сопровождение деятельности негосударственных поставщиков социальных услуг в целях повышения информационной открытости организаций в части унификации официальных сайтов организаций по форме, которой придерживается большинство государственных учреждений сферы социального обслуживания региона.

6. Содействовать публикации материалов о деятельности организаций социального обслуживания Московской области в региональных средствах массовой информации.

7. Содействовать в разработке и распространении печатных информационных и рекламных материалов (брошюр, памяток, листовок и пр.) с информацией и сведениями о деятельности организаций социального обслуживания региона и предоставляемых ими услугах среди населения Московской области.

8. Рассмотреть возможность согласования с уполномоченными органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области переноса остановочных комплексов муниципальных маршрутов регулярных перевозок ближе к организациям социального обслуживания, либо создания новых остановок муниципального транспорта в пешей доступности к этим объектам.

9. Согласовать размещение на территории и/ или в помещениях организаций социального обслуживания банкоматов; содействовать

внедрению безналичной оплаты услуг через систему платежей банковскими картами.

10. Содействовать благоустройству прилегающих к организациям социального обслуживания муниципальных территорий; ремонту и обслуживанию муниципальных дорог.

11. Содействовать в получении организациями социального обслуживания помещений в малоэтажных зданиях, находящихся в муниципальной собственности, для расширения их площади.

12. Содействовать привлечению к работе организаций социального обслуживания и проводимым ими мероприятиям представителей добровольческих и волонтерских движений региона.

В разрезе организаций социального обслуживания Московской области рекомендовано следующее.

8.1 Организации полустационарного социального обслуживания

33) ГБУ СО МО "Пушкинский КЦСОН"

Рекомендации экспертной группы:

Оборудовать помещение организации и прилегающую к ней территорию с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- Выделить стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Разместить на информационном стенде организации следующую информацию:

- О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации.

Разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" следующую информацию:

- О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов).

- О наличии/ отсутствии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

Разместить на официальном сайте организации информацию о следующих дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и обеспечить их функционирование:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".
- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Пожелания получателей услуг:

- *Повысить доступность услуг социального такси для граждан.*
- *Обеспечить организацию автобусом большей вместимости для проведения экскурсий.*

- Увеличить количество экскурсий, посещений культурно-развлекательных мест.
 - Предоставлять пенсионерам гуманитарную помощь (пакет с товарами первой необходимости - продукты, чистящие средства).
 - Расширить штат работников организации и специалистов (войт-терапевт, трудотерапевт, медсестра в отделении дневного пребывания, инструктор ЛФК, специалист по активному долголетию, тренер по занятиям йогой, инструктор по танцам, узкие специалисты).
 - Изменить графики работы (занятия дыхательной гимнастикой) сделать более частыми визиты социального работника; увеличить время приема граждан.
 - Увеличить срок пребывания в учреждении до 4-6 месяцев (срок прохождения реабилитации).
 - Обеспечить бесперебойное наличие питьевой воды и одноразовых стаканов в помещениях организации.
 - Провести ремонт в помещениях организации.
 - Расширить площадь помещений для оказания социальных услуг в организации (помещения для дневного пребывания).
 - Благоустроить территорию организации.
 - Сделать предоставление социальных услуг бесплатным.
 - Улучшить рацион питания в отделении дневного пребывания.
 - Сделать питание бесплатным.
 - Публиковать больше информации о работе организации в СМИ
- Пожелания работников организации:
- Увеличить штат сотрудников, предоставляющих услуги по программе "Долголетие Подмосковья".
 - Обновить материально-техническую базу организации (мебель, оргтехника, телевизор в зону ожидания).
 - Отрегулировать работу сервиса электронной очереди.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2019 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 76 организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Московской области, дают основание сделать следующие выводы.

Средние значения показателей (по всем 76 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- «Открытость и доступность информации об организации» - 94,0 балла (из 100 возможных);
- «По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,2 балла;
- «По критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 94,4 балла;
- «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,7 балла;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,4 балла.

В целом, по результатам независимой оценки 62 организации социального обслуживания региона получили оценки не ниже 95 баллов, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2019 году 97,3 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальным значениям.

