

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году среди учреждений с надомной формой обслуживания МБУ «КЦСОН» Колышлейского района набрал 100 баллов и занял 1 место в рейтинге

№	Наименование организации социального обслуживания	Итоговый балл	Место в рейтинге
1	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Первомайского района г. Пензы	100	1
2	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Колышлейского района Пензенской области	100	1
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Малосердобинского района Пензенской области	100	1
4	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы	98,66	2
5	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Пачелмского района Пензенской области	98,66	2
6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лопатинского района Пензенской области	93,34	3
7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Белинского района Пензенской области	92	4

ВЫПИСКА ИЗ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА

«Анализ качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Пензенской области с целью формирования проекта рейтинга организаций социального обслуживания»

В 2021 году независимой оценке качества предоставляемых социальных услуг подлежало 18 организаций социального обслуживания

2. Результаты обобщения информации о деятельности организации социального обслуживания, установленной нормативными правовыми актами и размещенной на общедоступных информационных ресурсах

2.11 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Колышлейского района Пензенской области

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети Интернет
1	2	3
О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	+
Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+

О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	+
О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+	+
О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+	+
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
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	+
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)	+	+
О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+	+
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)	+	+
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		
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	+	+
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	+	+
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	+	+
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	+
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+	+
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+ *	+ *
Информация о проведении независимой оценки	+	+

качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
Всего максимально возможное количество материалов \единиц информации	17 (15**)	19 (17**)
Всего в данной организации	17	19

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 $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг
3.11 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Колышлейского района Пензенской области

В ходе проведения опроса было опрошено 174 человека (25% от общего числа получателей социальных услуг (695)).

Выявлен очень высокий уровень удовлетворенности комфортностью условий и доступностью предоставления услуг, доброжелательностью и вежливостью работников организации.

Таблица 3.11

При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	
Да	100%
Нет	-
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
Да	100%
Нет	-
Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	
Да	63,8%
Нет	36,2%
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет?	
Да	100%
Нет	-
Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились?	
Да	100%
Нет	-
Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	
Да	100%
Нет	-
Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	
Да	50%
Нет	50%
Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в организации?	
Да	100%
Нет	-
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих	

первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	
Да	100%
Нет	-
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?	
Да	100%
Нет	-
Пользовались ли Вы какими-либо способами взаимодействия с организацией?	
Да	100%
Нет	-
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?	
Да	100%
Нет	-
Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	
Да	100%
Нет	-
Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?	
Да	100%
Нет	-
Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	
Да	100%
Нет	-

4. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания представлены в таблице 4.11.

Таблица 4.11 – МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Колышлейского района Пензенской области

№ п/п	Наименование показателей оценки качества	Значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	100
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	100
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100
2.2	Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	100
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	100
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	100
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100

	вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	100
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)	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100
	Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	100

Таблица 4.20 – Итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания населения по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году

№	Наименование организации социального обслуживания	Итоговый балл	Место в рейтинге
1	ГАУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат»	100	1
2	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Первомайского района г. Пензы	100	1
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Кузнецка» Пензенской области	100	1
4	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Городищенского района Пензенской области	100	1
5	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Малосердобинского района Пензенской области	100	1
6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кольшлейского района Пензенской области	100	1
7	ГАСУСОГПВИ ПО «Сурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,66	2
8	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы	98,66	2
9	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Пачелмского района Пензенской области	98,66	2
10	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сосновоборского района Пензенской области	98,66	2
11	Благотворительный фонд поддержки семьи, материнства и детства «Покров»	98,66	2
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Камешкирского района Пензенской области	97,34	3
13	ГАУ ПО «Дом ночного пребывания»	96	4
14	ГАСУСОГПВИ ПО «Золотаревский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96	4
15	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нижнеломовского района Пензенской области	96	4
16	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лопатинского района Пензенской области	93,34	5
17	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Шемышейского района Пензенской области	93,34	5
18	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Белинского района Пензенской области	92	6

Таблица 4.22 – Итоговый рейтинг учреждений с надомной формой обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году

№	Наименование организации социального обслуживания	Итоговый балл	Место в рейтинге
1	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Первомайского района г. Пензы	100	1
2	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Колышлейского района Пензенской области	100	1
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Малосердобинского района Пензенской области	100	1
4	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы	98,66	2
5	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Пачелмского района Пензенской области	98,66	2
6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лопатинского района Пензенской области	93,34	3
7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Белинского района Пензенской области	92	4