

ВЫПИСКА
ИЗ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА
по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг
муниципальным бюджетным учреждением «Комплексный центр социального
обслуживания населения» Колышлейского района Пензенской области
2024 год.

В 2024 году независимой оценке качества предоставляемых социальных услуг подлежали 17 организаций социального обслуживания.

Лидером среди учреждений с надомной формой обслуживания стало 4 учреждения, набравшие максимальный балл (100 баллов) – МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Колышлейского района Пензенской области, МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Малосердобинского района Пензенской области, МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы, МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Пачелмского района Пензенской области.

Таблица 4.10 – Показатели оценки качества условий оказания услуг 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, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	100
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 4.19 – Итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания населения по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 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» Ленинского 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» Колышлейского района Пензенской области	100	1
5	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Малосердобинского района Пензенской области	100	1
6	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Пачелмского района Пензенской области	100	1
7	ГАСУСОГПВИ ПО «Сурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,66	2
8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Городищенского района Пензенской области	98,66	2
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сосновоборского района Пензенской области	98,66	2
10	Благотворительный фонд поддержки семьи, материнства и детства «Покров»	98,66	2
11	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Первомайского района г. Пензы	97,2	3
12	ГАСУСОГПВИ ПО «Золотаревский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,2	3
13	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Камешкирского района Пензенской области	97,2	3
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нижнеомовского района Пензенской области	97,2	3
15	ГАСУСОГПВИ ПО «Бековский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,2	3
16	Пензенское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»	97,2	3
17	ГАУ ПО «Дом ночного пребывания»	92,8	4

Таблица 4.18 – Сводная таблица значений показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

№ п/п	Наименование учреждения	Наименование показателя					Общий показатель
		Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
1	ГАУ ПО «Дом ночного пребывания»	100	100	64	100	100	92,8
2	ГАСУСОГПВИ ПО «Золотаревский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	86	100	100	97,2
3	ГАСУСОГПВИ ПО «Сурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	93,3	100	100	98,66
4	ГАУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	100	100
5	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы	100	100	100	100	100	100
6	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Первомайского района г. Пензы	100	100	86	100	100	97,2
7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Кузнецка» Пензенской области	100	100	100	100	100	100
8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Городищенского района Пензенской области	100	100	93,3	100	100	98,66
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Камешкирского района Пензенской области	100	100	86	100	100	97,2
10	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Колышлейского района Пензенской области	100	100	100	100	100	100
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Малосердобинского района Пензенской области	100	100	100	100	100	100
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нижнеломовского района Пензенской области	100	100	86	100	100	97,2
13	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Пачелмского района Пензенской области	100	100	100	100	100	100
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сосновоборского района Пензенской области	100	100	93,3	100	100	98,66
15	ГАСУСОГПВИ ПО «Бековский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100	100	86	100	100	97,2
16	Благотворительный фонд поддержки семьи, материнства и детства «Покров»	100	100	93,3	100	100	98,66
17	Пензенское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»	100	100	86	100	100	97,2

Таблица 4.19 – Итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания населения по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 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» Ленинского 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» Колышлейского района Пензенской области	100	1
5	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Малосердобинского района Пензенской области	100	1
6	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Пачелмского района Пензенской области	100	1
7	ГАСУСОГПВИ ПО «Сурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,66	2
8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Городищенского района Пензенской области	98,66	2
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сосновоборского района Пензенской области	98,66	2
10	Благотворительный фонд поддержки семьи, материнства и детства «Покров»	98,66	2
11	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Первомайского района г. Пензы	97,2	3
12	ГАСУСОГПВИ ПО «Золотаревский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,2	3
13	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Камешкирского района Пензенской области	97,2	3
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нижнеломовского района Пензенской области	97,2	3
15	ГАСУСОГПВИ ПО «Бековский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,2	3
16	Пензенское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»	97,2	3
17	ГАУ ПО «Дом ночного пребывания»	92,8	4

Таблица 4.21 – Итоговый рейтинг учреждений с надомной формой обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году

№	Наименование организации социального обслуживания	Итоговый балл	Место в рейтинге
1	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Колышлейского района Пензенской области	100	1
2	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Малосердобинского района Пензенской области	100	1
3	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы	100	1
4	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Пачелмского района Пензенской области	100	1
5	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Первомайского района г. Пензы	97,2	2

6. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы

Полученные результаты независимой оценки демонстрируют, что качество условий оказания услуг организациями находится на высоком уровне. Средний балл достижения по отрасли составляет 98,2 (на 0,4 меньше, чем в 2023 году). В учреждениях со стационарной формой обслуживания средний балл – 98,6 (на 0,2 меньше, чем в 2023 году), в учреждениях с надомной формой обслуживания – 99,7 (на 1,5 выше уровня 2023 года), в учреждениях с двумя формами обслуживания – 98,1 (на 1,12 меньше, чем в 2023 году).

Деятельность всех учреждений соответствует требованиям законодательства РФ.

В учреждениях отмечен высокий уровень информационной открытости.

По данным, полученным в результате сбора информации, в 17 учреждениях социального обслуживания населения в течение года отсутствовали зарегистрированные жалобы получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых данными учреждениями.

Исходя из данных, полученных в результате опроса, получатели услуг (независимо от формы обслуживания) положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждениях социального обслуживания.

Все участники социологического исследования высоко оценивают личные и профессиональные качества сотрудников, качество предоставляемых услуг организацией социального обслуживания населения.

Получатели социальных услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Все учреждения получили достаточно высокую оценку, но им необходимо учесть все замечания и провести работу над ними.