



**ОТЧЁТ о проведении независимой  
оценки качества оказания  
социальных услуг  
государственными учреждениями  
социального обслуживания  
Московской области**

17) ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 102 получателя услуг, 43 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 30,82. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

**Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<b><u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u></b>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,77
<b><u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u></b>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,96
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<b><u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u></b>		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,79
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,75
<b><u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u></b>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,99
<b><u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u></b>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,97
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,99
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1

**Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»**

2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,94
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,99
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,96

**Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<b><u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u></b>		
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))	2,9

**Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»**

1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет"	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	3

**Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»**

6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	1
<b><u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u></b>		
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	3
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,88
<b><u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u></b>		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	0,86
<b><u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u></b>		
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,77	13,9	14,67
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,96	4,88	6,84
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,54	–	1,54
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,99	0,86	2,85
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,92	1	4,92
<b>Итого</b>			<b>30,82</b>

18) ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»

Всего в учреждении опрошено 59 получателей услуг, 39 сотрудников, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 27,77. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

**ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»**





**17) ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Рекомендации экспертной группы:

- Обеспечить безбарьерную среду для маломобильных получателей услуг;
- Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
  - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

## **Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»**

---

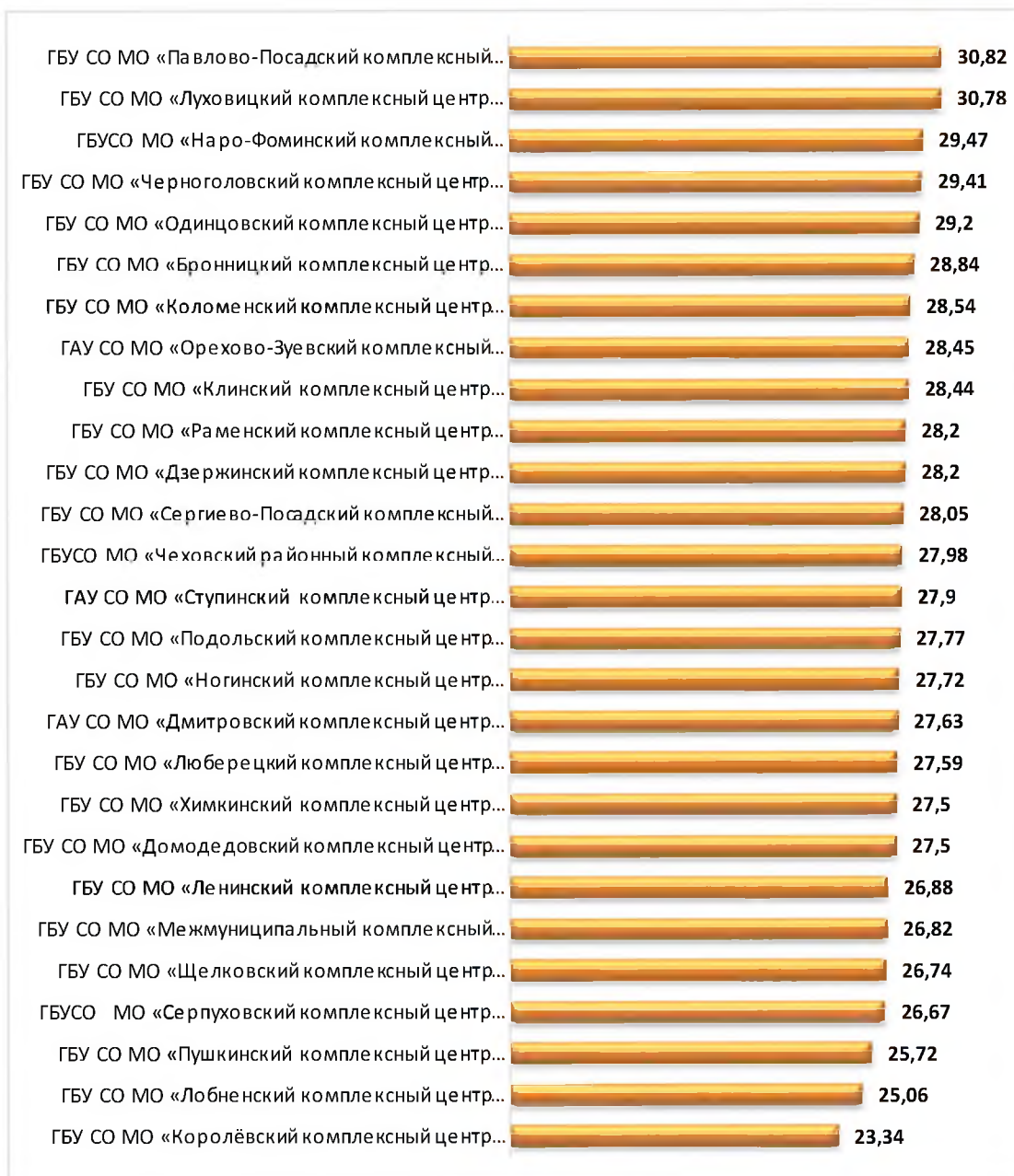
- об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
- об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
- правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.

### Пожелания получателей услуг:

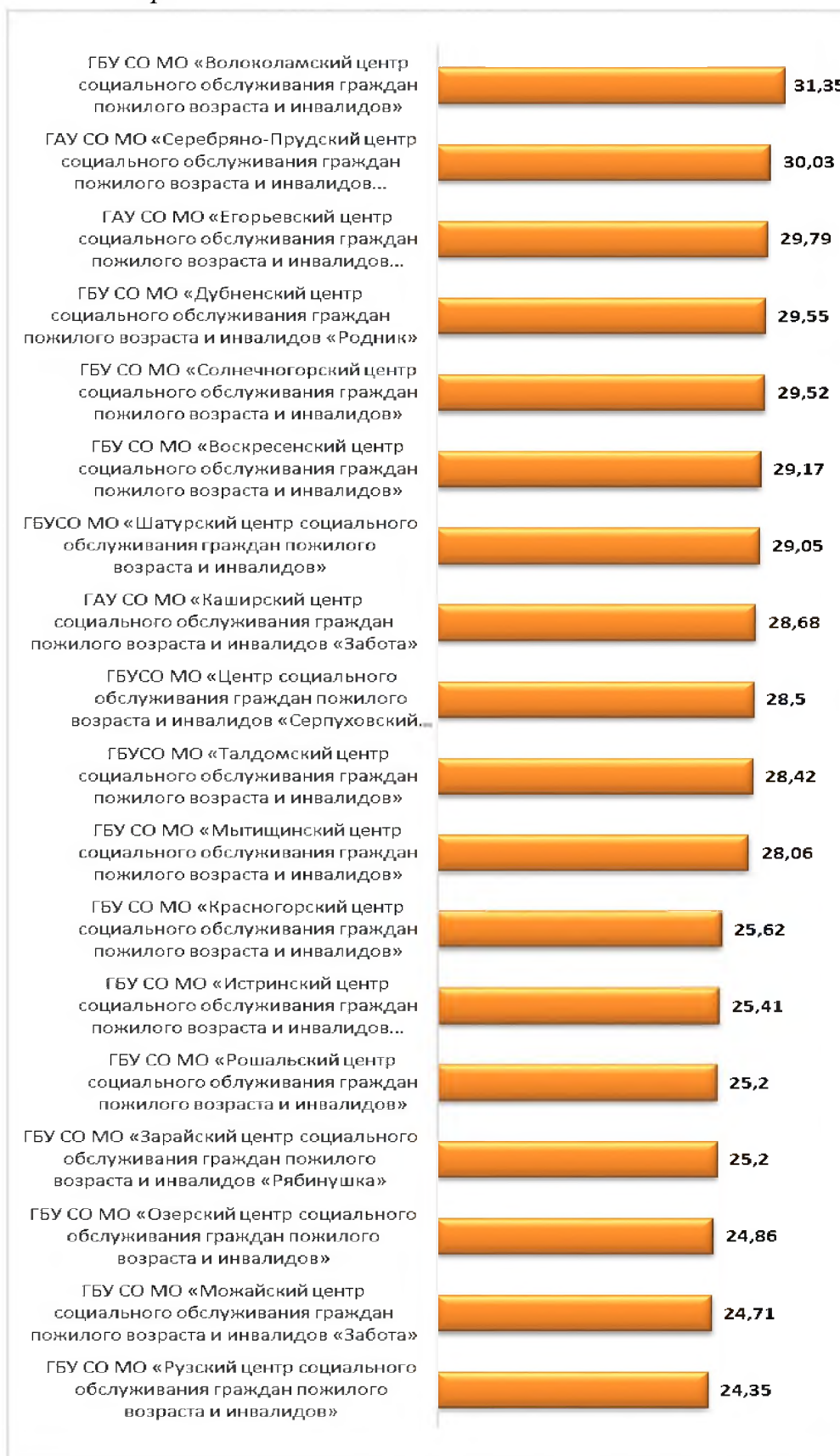
- расширить помещения для предоставления социальных услуг;
- понизить стоимость оказания социальных услуг;
- повысить размер оплаты труда социальных работников;
- обеспечить посещение социальным работником получателей услуг в надомной форме в выходные и праздничные дни;
- обеспечить инвалидов колясками;
- повысить компетентность социальных работников;
- организовать экскурсии и поездки для получателей услуг надомной формы;
- предоставлять услуги по выносу мусора для получателей услуг в надомной форме.

## 2.5. Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе типов учреждений и общих интегральных оценок

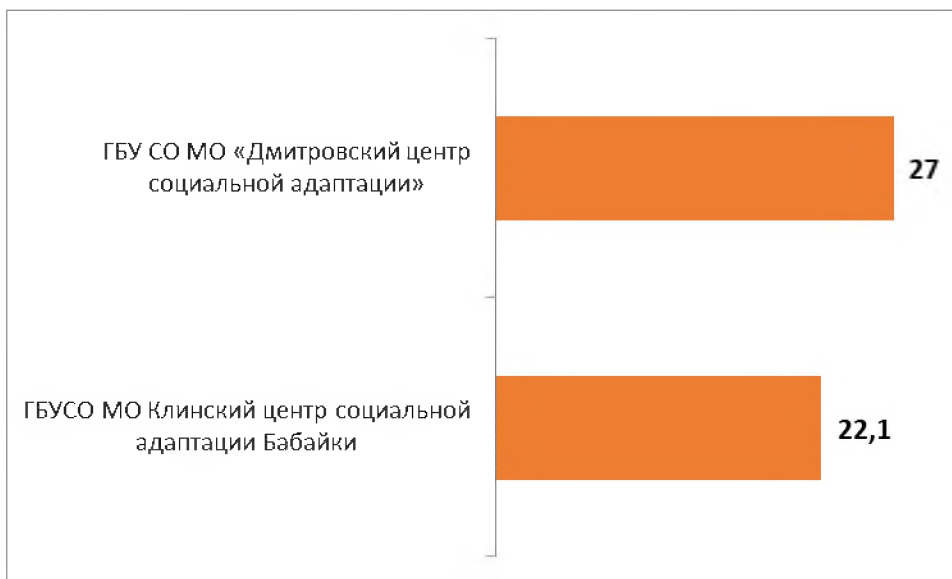
### 2.5.1. Комплексные центры социального обслуживания населения



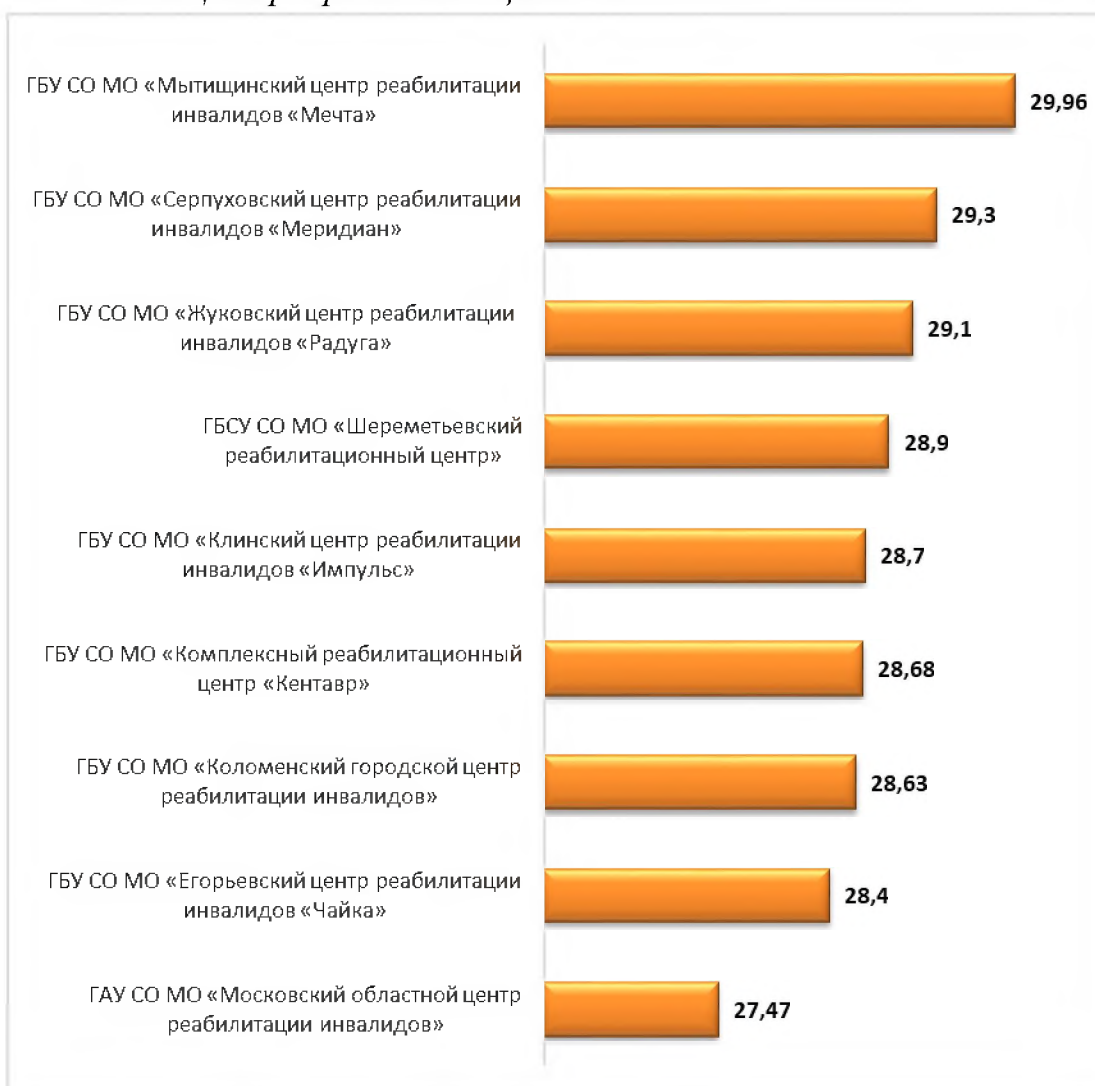
2.5.2. Центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов



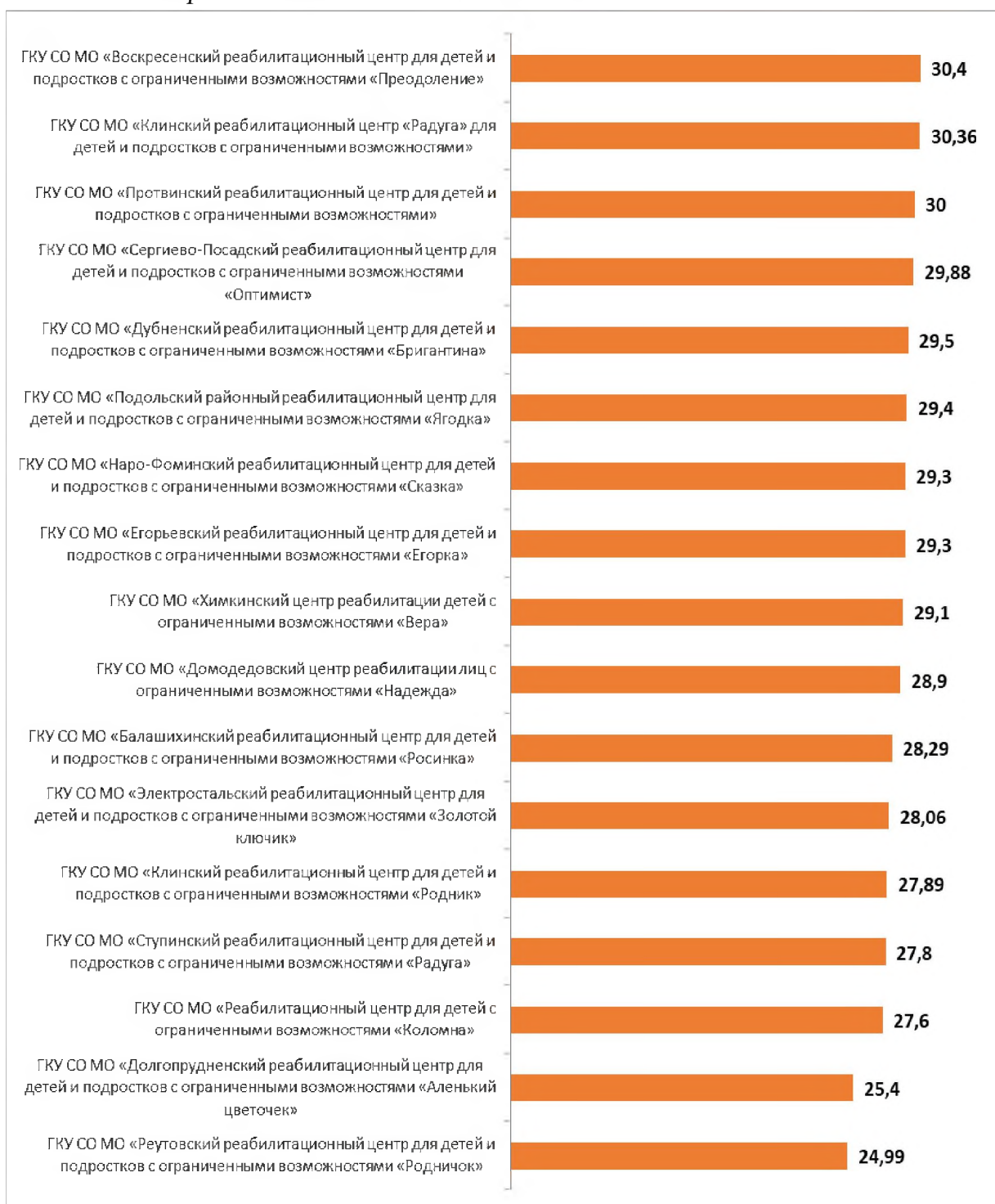
### 2.5.3. Центры социальной адаптации



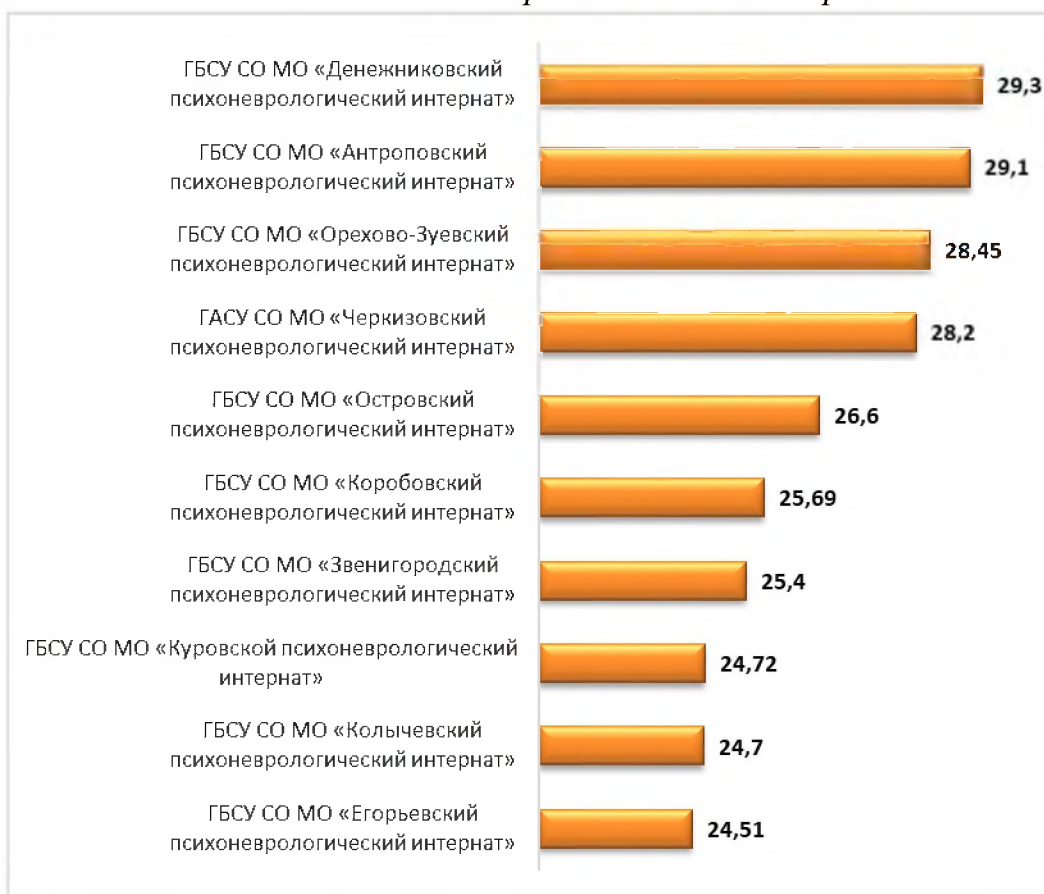
### 2.5.4. Центры реабилитации инвалидов



*2.5.5. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями*



2.5.6. Психоневрологические интернаты



2.5.7. Негосударственные учреждения социального обслуживания Московской области



2.5.8. Общие итоговые рейтинги по всем учреждениям социального обслуживания, принимавших участие в независимой оценке

Наименование учреждения	Интегральное значение	Рейтинговый балл
ГБУ СО МО «Волоколамский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	31,35	1
ГБУ СО МО «Павлово-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	30,82	2
ГБУ СО МО «Луховицкий комплексный центр социального обслуживания населения»	30,78	3
ГКУ СО МО «Воскресенский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Преодоление»	30,4	4
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	30,36	5
ГАУ СО МО «Серебряно-Прудский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Отзывчивое сердце»	30,03	6
ГКУ СО МО «Протвинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	30	7
ГБУ СО МО «Мытищинский центр реабилитации инвалидов «Мечта»	29,96	8
ГКУ СО МО «Сергиево-Посадский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Оптимист»	29,88	9
ГАУ СО МО «Егорьевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Журавушка»	29,79	10
ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»	29,55	11
ГБУ СО МО «Солнечногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	29,52	11
ГКУ СО МО «Дубненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бригантина»	29,5	12
ГБУСО МО «Наро-Фоминский комплексный центр социального обслуживания населения»	29,47	13
ГБУ СО МО «Черноголовский комплексный центр социального обслуживания населения»	29,41	14
ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	29,4	15



**Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»**

ГБУ СО МО «Серпуховский центр реабилитации инвалидов «Меридиан»	29,3	16
ГКУ СО МО «Егорьевский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Егорка»	29,3	16
ГКУ СО МО «Наро-Фоминский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сказка»	29,3	16
ГБСУ СО МО «Денежниковский психоневрологический интернат»	29,3	16
ГБУ СО МО «Одинцовский комплексный центр социального обслуживания населения»	29,2	17
ГБУ СО МО «Воскресенский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	29,17	18
ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»	29,1	19
ГКУ СО МО «Химкинский центр реабилитации детей с ограниченными возможностями «Вера»	29,1	19
ГБСУ СО МО «Антроповский психоневрологический интернат»	29,1	19
ГБУСО МО «Шатурский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	29,05	20
Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания»	29	21
ГКУ СО МО «Домодедовский центр реабилитации лиц с ограниченными возможностями «Надежда»	28,9	22
ГБСУ СО МО «Шереметьевский реабилитационный центр»	28,9	22
ГБУ СО МО «Бронницкий комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»	28,84	23
ГБУ СО МО «Клинский центр реабилитации инвалидов «Импульс»	28,7	24
ГАУ СО МО «Каширский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»	28,68	25
ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»	28,68	25
ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»	28,63	26
ГБУ СО МО «Коломенский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,54	27
ГБУСО МО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Серпуховский городской дом ветеранов»	28,5	28
ГБСУ СО МО «Орехово-Зуевский психоневрологический интернат»	28,45	29

**Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»**

ГАУ СО МО «Орехово-Зуевский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,45	29
ГБУ СО МО «Клинский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,44	30
ГБУСО МО «Талдомский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	28,42	31
ГБУ СО МО «Егорьевский центр реабилитации инвалидов «Чайка»	28,4	32
ГКУ СО МО «Балашихинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»	28,29	33
ГБУ СО МО «Дзержинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие»	28,2	34
ГБУ СО МО «Раменский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,2	34
ГАСУ СО МО «Черкизовский психоневрологический интернат»	28,2	34
Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»	28,09	35
ГБУ СО МО «Мытищинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	28,06	36
ГКУ СО МО «Электростальский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Золотой ключик»	28,06	36
ГБУ СО МО «Сергиево-Посадский комплексный центр социального обслуживания населения»	28,05	37
ГБУСО МО «Чеховский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	27,98	38
ГАУ СО МО «Ступинский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,9	39
ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	27,89	40
ГКУ СО МО «Ступинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	27,8	41
ГБУ СО МО «Подольский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,77	42
ГБУ СО МО «Ногинский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,72	43
ГАУ СО МО «Дмитровский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,63	44
ГКУ СО МО «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Коломна»	27,6	45
ГБУ СО МО «Люберецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	27,59	46

**Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»**

ГБУ СО МО «Домодедовский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,5	47
ГБУ СО МО «Химкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	27,5	47
ГАУ СО МО «Московский областной центр реабилитации инвалидов»	27,47	48
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	27	49
ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»	26,88	50
ГБУ СО МО «Межмуниципальный комплексный центр социального обслуживания населения»	26,82	51
ГБУ СО МО «Щелковский комплексный центр социального обслуживания населения»	26,74	52
ГБУСО МО «Серпуховский комплексный центр социального обслуживания населения»	26,67	53
ГБСУ СО МО «Островский психоневрологический интернат»	26,6	55
ГБУ СО МО «Пушкинский комплексный центр социального обслуживания населения»	25,72	56
ГБСУ СО МО «Коробовский психоневрологический интернат»	25,69	57
ГБУ СО МО «Красногорский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	25,62	58
ГБУ СО МО «Истринский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Милосердие»	25,41	59
ГКУ СО МО «Долгопрудненский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Аленький цветочек»	25,4	60
ГБСУ СО МО «Звенигородский психоневрологический интернат»	25,4	60
ГБУ СО МО «Зарайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Рябинушка»	25,2	61
ГБУ СО МО «Рошальский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	25,2	61
ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»	25,06	62
ГКУ СО МО «Реутовский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родничок»	24,99	63
ГБУ СО МО «Озерский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»	24,86	64
ГБСУ СО МО «Куровской психоневрологический интернат»	24,72	65

**Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»**

<b>ГБУ СО МО «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»</b>	24,71	66
<b>ГБСУ СО МО «Колычевский психоневрологический интернат»</b>	24,7	67
<b>ГБСУ СО МО «Егорьевский психоневрологический интернат»</b>	24,51	68
<b>ГБУ СО МО «Рузский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»</b>	24,35	69
<b>ГБУ СО МО «Королёвский комплексный центр социального обслуживания населения»</b>	23,34	70
<b>ГБУСО МО Клинский центр социальной адаптации Бабайки</b>	22,1	71