



# **О предварительных итогах независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**Начальник управления организации  
социального обслуживания  
Келлер Павел Анатольевич**

# Структура системы, организующей проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

**Уполномоченный орган** – Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы

**Общественный совет по проведению независимой оценки** – Общественный совет при Департаменте труда и социальной защиты населения города Москвы

## **Организация-оператор (конкурсная основа):**

1. ИП Гребнева Ольга Ивановна – нестационарное социальное обслуживание
2. ОАО ВЦИОМ – стационарное социальное обслуживание

# Порядок проведения независимой оценки в 2015 году

1

- **Перечень организаций**, деятельность которых подлежит независимой оценке – 99 организаций определены Общественным советом

2

- **Сроки начала работ** – 1 сентября

3

- **Формирование рейтингов** по всем типам организаций организацией-оператором – 1 декабря

# Критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

**Открытость и доступность информации об организации**

**Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**

**Время ожидания в очереди для получения социальных услуг**

**Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)**

**Удовлетворенность качеством обслуживания в организации**

## Независимая оценка качества оказания социальных услуг центрами социального обслуживания

Телефонное интервьюирование получателей социальных услуг, обслуживаемых на дому (не менее 3200 человек)

Интервьюирование получателей социальных услуг в отделениях дневного пребывания (сквозная выборка)

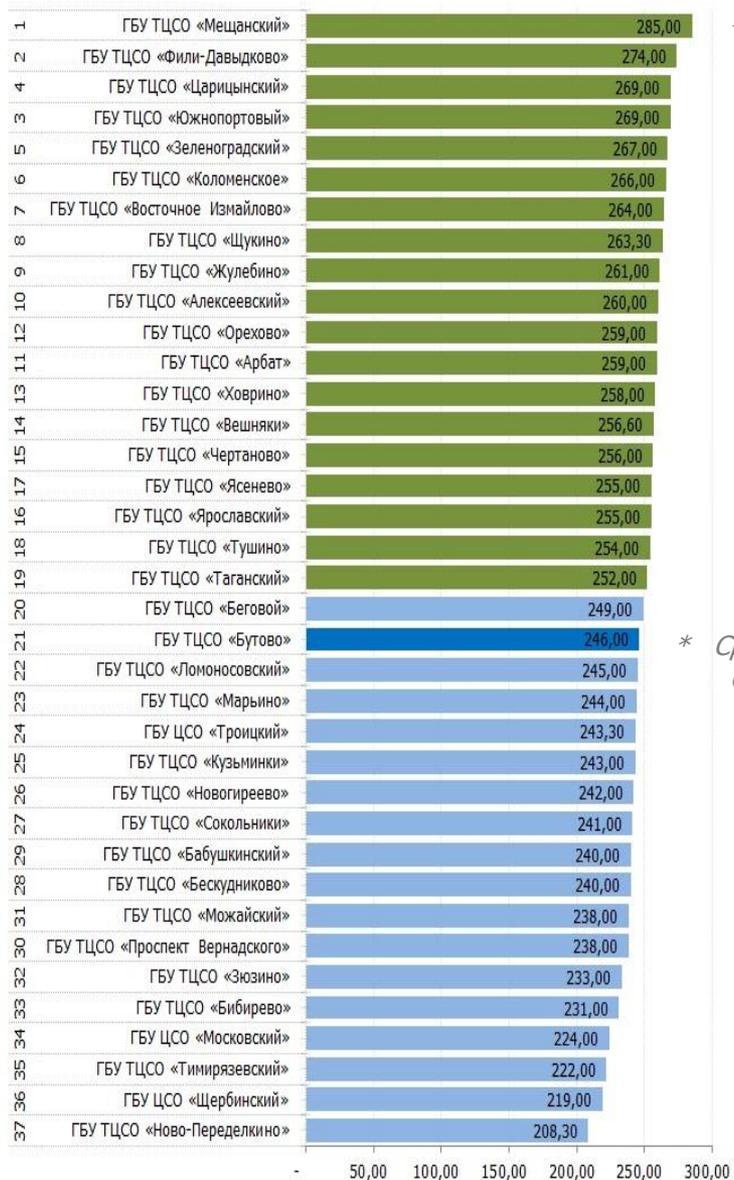
## Критерии оценки качества оказания социальных услуг центрами социального обслуживания

<i>Приоритет критерия</i>	<i>Макс. количество баллов</i>	<i>Название критерия</i>
<b>I</b>	<b>90</b> баллов	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
<b>II</b>	<b>50</b> баллов	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
<b>III</b>	<b>110</b> баллов	Открытость и доступность информации об организации
<b>IV</b>	<b>40</b> баллов	Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)

Макс. количество баллов: **290**

# Общий рейтинг учреждений

Количество учреждений: **37**, период проведения оценки: **08.09.2015 – 16.11.2015**



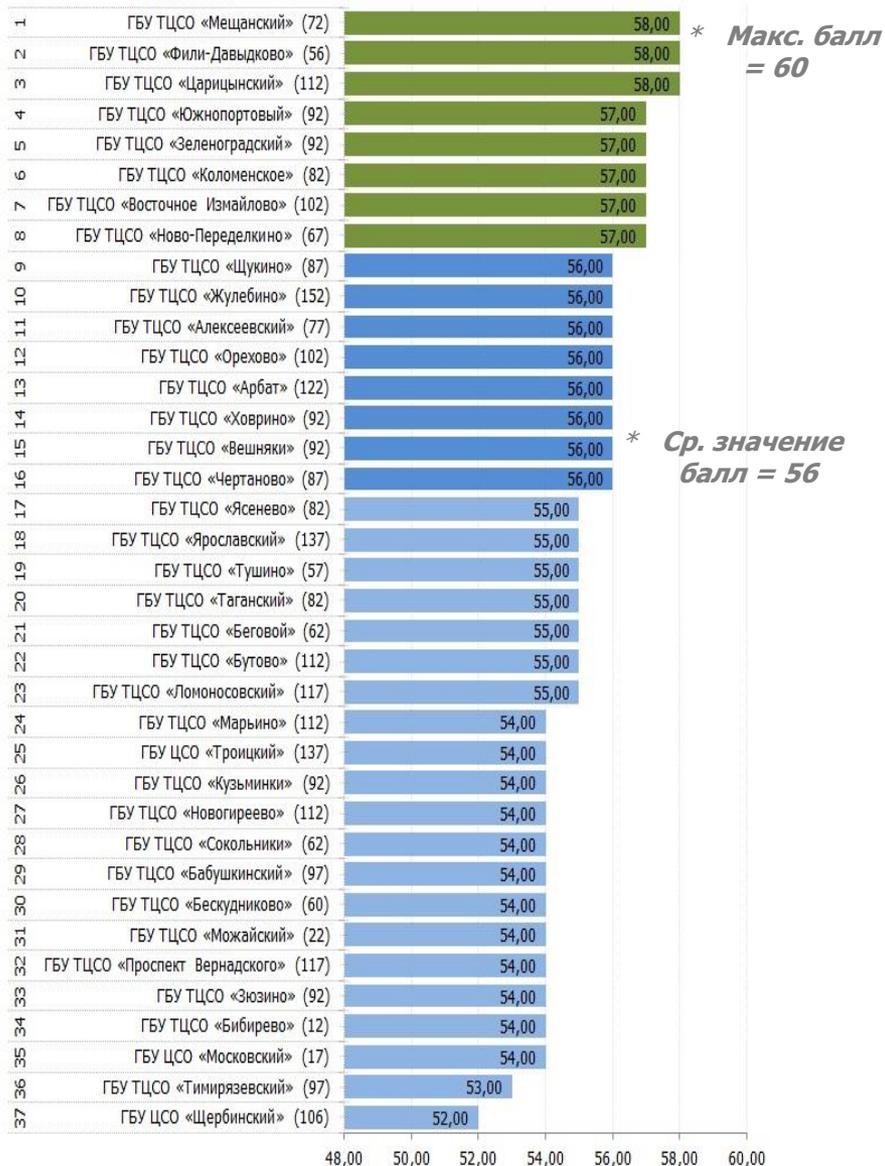
\* Максимально возможный балл = 290

\* Среднее значение балл = 246

Показатель	Значение (баллы)
<b>Отлично</b>	250-290
<b>Хорошо</b>	200-249
<b>Удовлетворительно</b>	150-199
<b>Требуются улучшения/исправления</b>	100-149
<b>Контроль не пройден</b>	до 99

# Рейтинг учреждений по критерию «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации»

## ПСУ на дому (всего опрошено 3270 человек)



## ПСУ в ОДП (всего опрошено 748 человек)

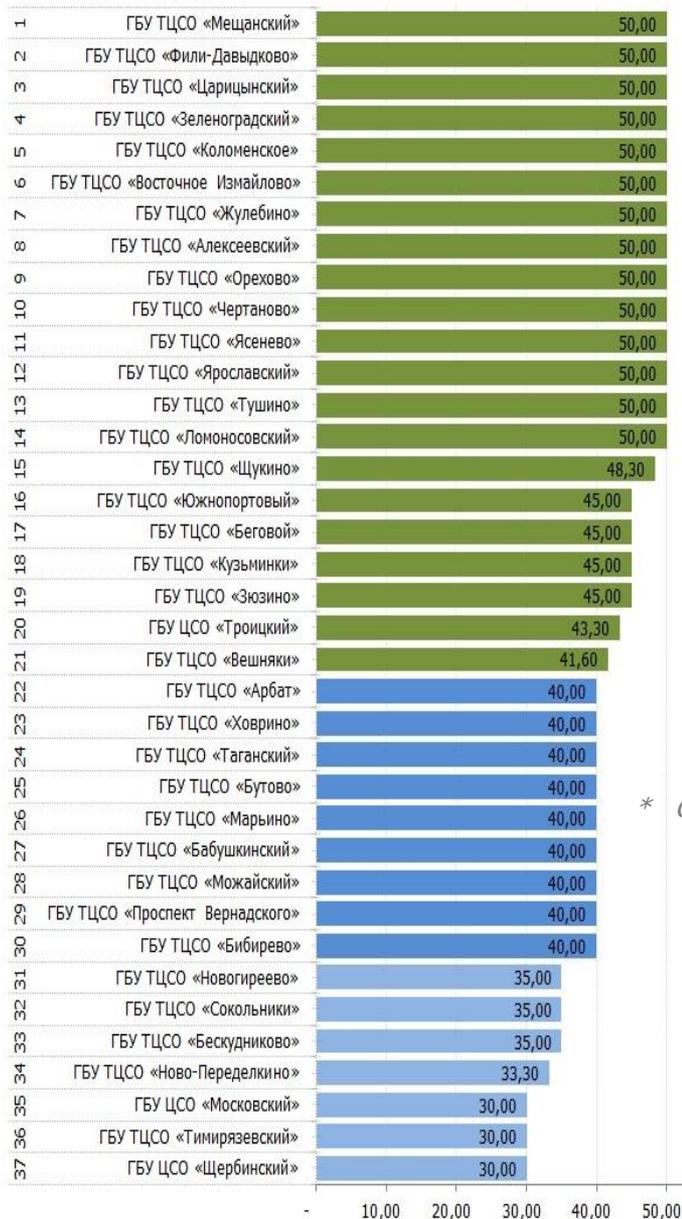


Выше среднего

Среднее

Ниже среднего

# Рейтинг учреждений по критерию «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»

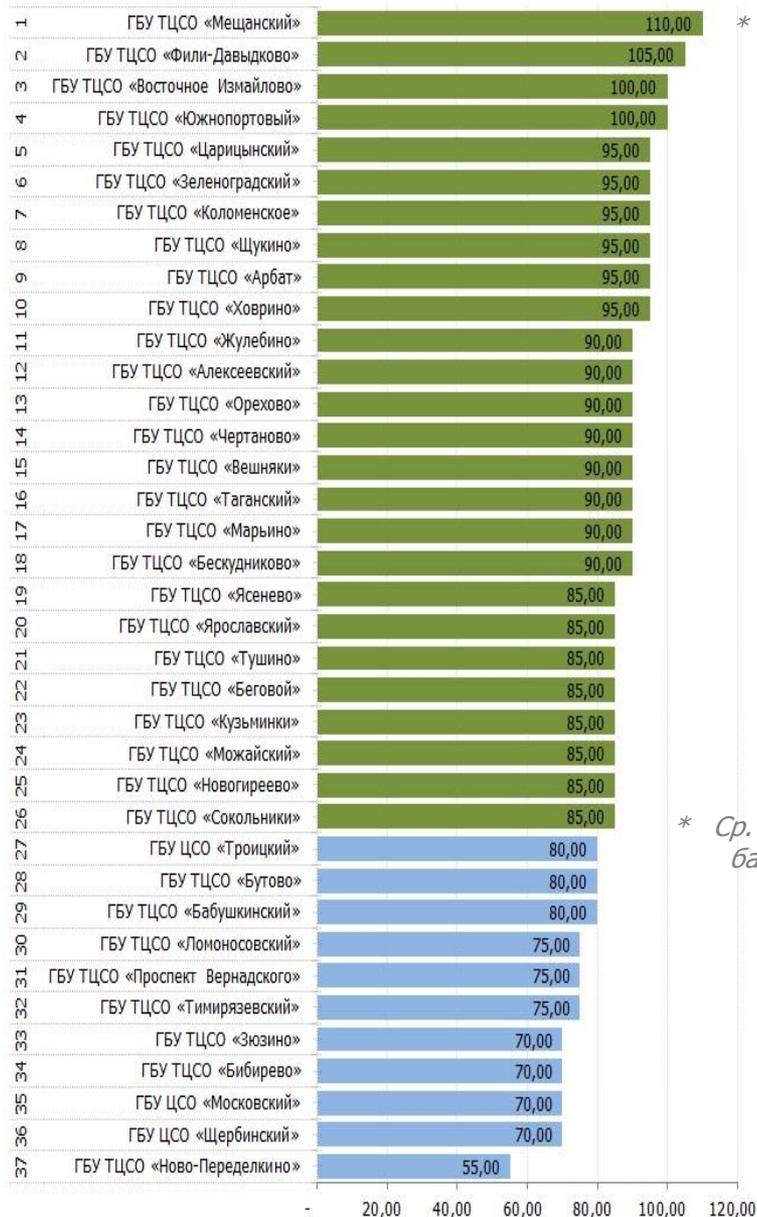


\* Макс. балл = 50

\* Ср. значение балл = 40



# III Рейтинг учреждений по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

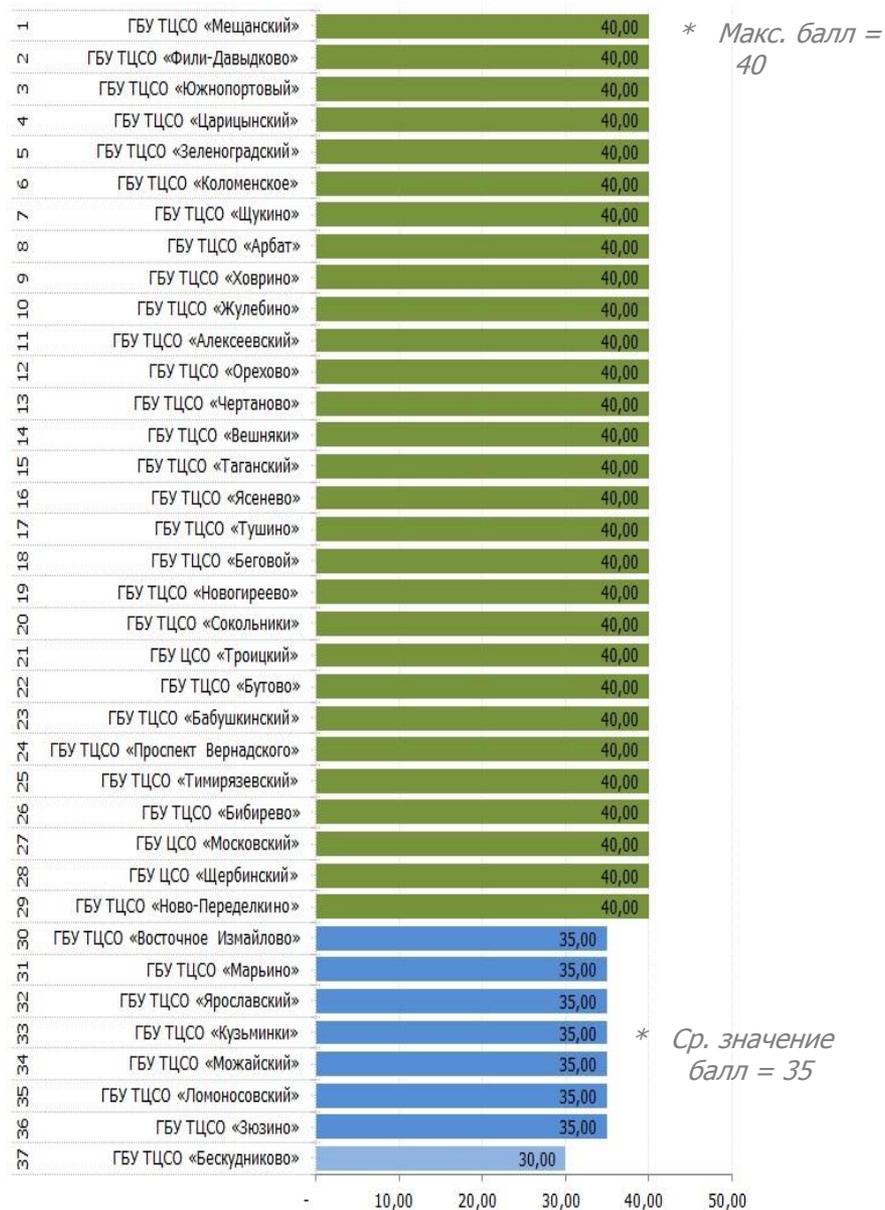


\* Макс. балл = 110

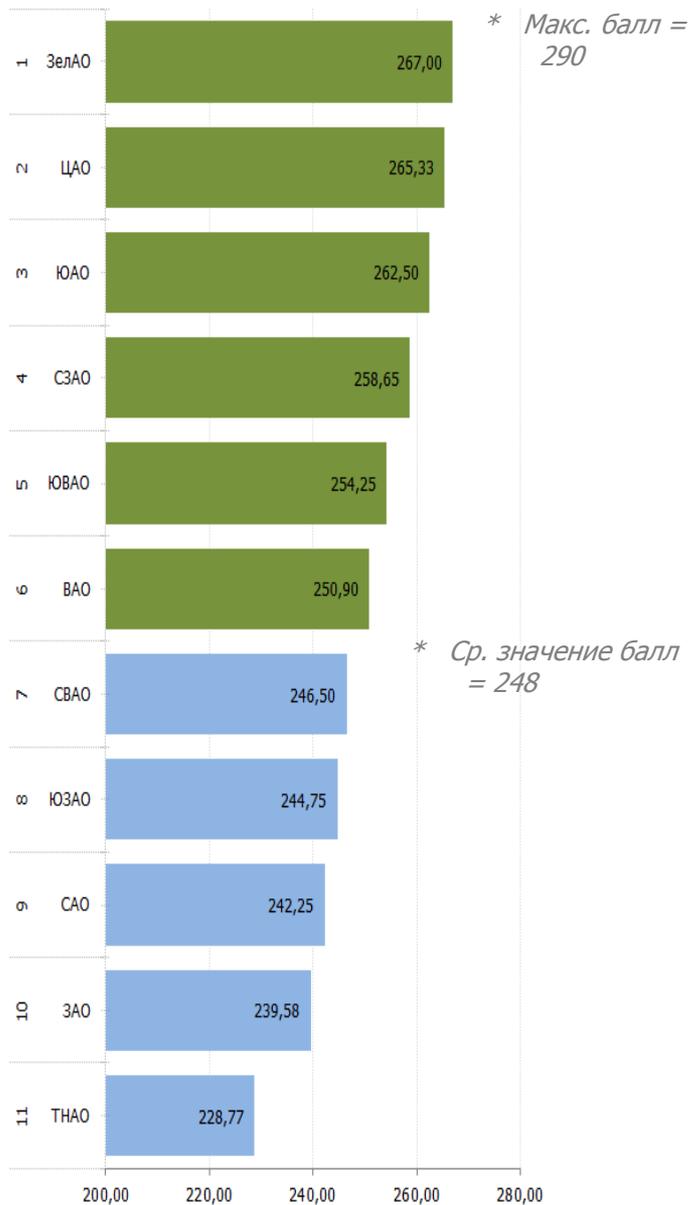
\* Ср. значение балл = 83



# IV Рейтинг учреждений по критерию «Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)»



# Общий рейтинг по Административным округам города Москвы



Показатель	Значение (баллы)
<b>Отлично</b>	250-290
<b>Хорошо</b>	200-249
<b>Удовлетворительно</b>	150-199
<b>Требуются улучшения/исправления</b>	100-149
<b>Контроль не пройден</b>	до 99

## Критерии оценки качества оказания социальных услуг стационарными учреждениями (два этапа)

Макс. количество баллов		Название критерия
<b>120</b> баллов		Открытость и доступность информации об организации
<b>60</b> баллов		Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
<b>10</b> баллов		Время ожидания в очереди для получения социальных услуг
<b>40</b> баллов		Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)
<b>40</b> баллов <i>ПНИ</i>	<b>50</b> баллов <i>остальные учреждения</i>	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

Макс. возможный балл:

**270** баллов *ПНИ*

**280** баллов *остальные учреждения*

# Общий рейтинг учреждений по итогам первой проверки

- **Общее количество оцениваемых учреждений:** 30 учреждений
- **Период проведения проверки (1 волна):** 08.09.2015 – 25.09.2015

## Психоневрологические интернаты

<u>Учреждение</u>	<u>Балл</u>
1 ПНИ №11	231
2 ПНИ №25	226
3 ПНИ №12	225
4 ПНИ №26	224
5 ПНИ №18	224
6 ПНИ №23	223
7 ПНИ №5	220
8 ПНИ №13	218
9 ПНИ №22	218
10 ПНИ №10	213
11 ПНИ №4	212
12 ГЦМ	209
13 ПНИ №3	208
14 ПНИ №2	207
15 ПНИ №30	203
16 ПНИ №20	198
17 ПНИ №16	191

## Пансионаты

<u>Учреждение</u>	<u>Балл</u>
1 ПВТ №31	245
2 ПВВ «Коньково»	238
3 ПВТ №17	234
4 ПВТ №19	229
5 ПВТ №1	228
6 ПВТ №9	225
7 ПВТ №29	224
8 ПВВТ «Турист»	222
9 ПВТ №6	222

<u>Учреждение</u>	<u>Балл</u>
1 «Пансионат для инвалидов по зрению»	237
2 Пансионат «Никольский парк»	237
3 СРЦ ВВ и ВС	233
4 ДВС им. А.А. Яблочкиной	233



ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И  
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
НАСЕЛЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ

\* Максимально возможный балл = 265

\*\* Максимально возможный балл = 275

# Общий рейтинг учреждений по итогам повторной проверки

- **Общее количество оцениваемых учреждений:** 30 учреждений
- **Период проведения проверки (2 волна):** 02.11.2015 – 16.11.2015

## *Психоневрологические интернаты*

<u>Учреждение</u>	<u>Балл</u>
1 ПНИ №13	261
2 ПНИ №18	258
3 ПНИ №23	255
4 ПНИ №25	250
5 ГЦМ	246
6 ПНИ №5	244
7 ПНИ №30	244
8 ПНИ №22	244
9 ПНИ №12	240
10 ПНИ №10	238
11 ПНИ №26	236
12 ПНИ №11	235
13 ПНИ №2	230
14 ПНИ №16	220
15 ПНИ №4	217
16 ПНИ №20	206
17 ПНИ №3	195

## *Пансионаты*

<u>Учреждение</u>	<u>Балл</u>
1 ПВТ №17	261
2 ПВВТ «Турист»	250
3 ПВТ №6	248
4 ПВВ «Коньково»	248
5 ПВТ №31	247
6 ПВТ №19	241
7 ПВТ №29	235
8 ПВТ №9	226
9 ПВТ №1	222

<u>Учреждение</u>	<u>Балл</u>
1 Пансионат «Никольский парк»	248
2 «Пансионат для инвалидов по зрению»	245
3 СРЦ ВВ и ВС	242
4 ДВС им. А.А. Яблочкиной	204

\* Максимально возможный балл = 265

\*\* Максимально возможный балл = 275

## Общий рейтинг. Динамика результатов. ПНИ

<u>Учреждение</u>	<u>Общий балл</u>	<u>Динамика</u>
ПНИ №18	482	↑ 34
ПНИ №13	479	↑ 43
ПНИ №23	478	↑ 32
ПНИ №25	476	↑ 24
ПНИ №11	466	↑ 4
ПНИ №12	465	↑ 15
ПНИ №5	464	↑ 24
ПНИ №22	462	↑ 26
ПНИ №26	460	↑ 12
ГЦМ	455	↑ 37
ПНИ №10	451	↑ 25
ПНИ №30	447	↑ 41
ПНИ №2	437	↑ 23
ПНИ №4	429	↑ 5
ПНИ №16	411	↑ 29
ПНИ №20	404	↑ 8
ПНИ №3	403	↓ -13
<b>Средняя оценка</b>	<b>450</b>	<b>↑ 20</b>

- Во время второй проверки не удалось дозвониться в организацию и получить нужную информацию с первого раза.
- Снижился уровень удовлетворенности различными параметрами среди получателей услуг.

## Общий рейтинг. Динамика результатов. ПВТ и другие учреждения

<u>Учреждение</u>	<u>Общий балл</u>	<u>Динамика</u>
ПВТ №17	495	↑ 27
ПВТ №31	492	↑ 2
ПВВ «Коньково»	486	↑ 10
ПВВТ «Турист»	472	↑ 28
ПВТ №19	470	↑ 12
ПВТ №6	470	↑ 26
ПВТ №29	459	↑ 11
ПВТ №9	451	↑ 1
ПВТ №1	450	↓ -6
<b>Средняя оценка</b>	<b>472</b>	<b>↑ 12</b>

- Снижился уровень удовлетворенности различными параметрами среди получателей услуг.

Пансионат «Никольский парк»	485	↑ 11
«Пансионат для инвалидов по	482	↑ 8
СРЦ ВВ и ВС	475	↑ 9
ДВС им. А.А. Яблочкиной	437	↓ -29
<b>Средняя оценка</b>	<b>470</b>	<b>↓ 0</b>

- Информация в доступных буклетах представлена не в полном объеме.
- По телефону получена частичная информация.
- Отсутствие информационной строки.
- Снижился уровень удовлетворенности различными параметрами среди получателей услуг.

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

