



Маммашова В.З.

*Директор
Город и управление
для работы*

**ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ**

ММ

(копировать)

**ЗАСЕДАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПРИ ДЕПАРТАМЕНТЕ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ**

ГАУ города Москвы «Институт
дополнительного профессионального
образования работников социальной сферы»
г.Москва, 1-й Басманный пер., д.10

15 декабря 2015 года
15-00

Вопрос 1. Итоги независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги:

– в сфере социального обслуживания в стационарной форме

Докладчик: Михайлова Елена Александровна – директор по исследованиям (ОАО ВЦИОМ)

– в сфере социального обслуживания в нестационарной форме

Докладчик: Гребнев Олег Николаевич (ИП Гребнева О.И.)

– в сфере социального обслуживания семей с детьми

Докладчик: Кочкина Елена Викторовна – Кандидат социологических наук, руководитель проекта (Фонд «Центр социальной экспертизы»)

**Вопрос 2. Итоги VII Московского гражданского форума. Мониторинг
Общественных советов при органах исполнительной власти**

*Докладчик: Бессолова Ольга Асланбековна – заместитель представителя
Общественной палаты города Москвы*

Вопрос 3. Разное.



✓ Наблюдение



✓ Анкетирования получателей социальных услуг



✓ Анализ контактной информации сайта организаций

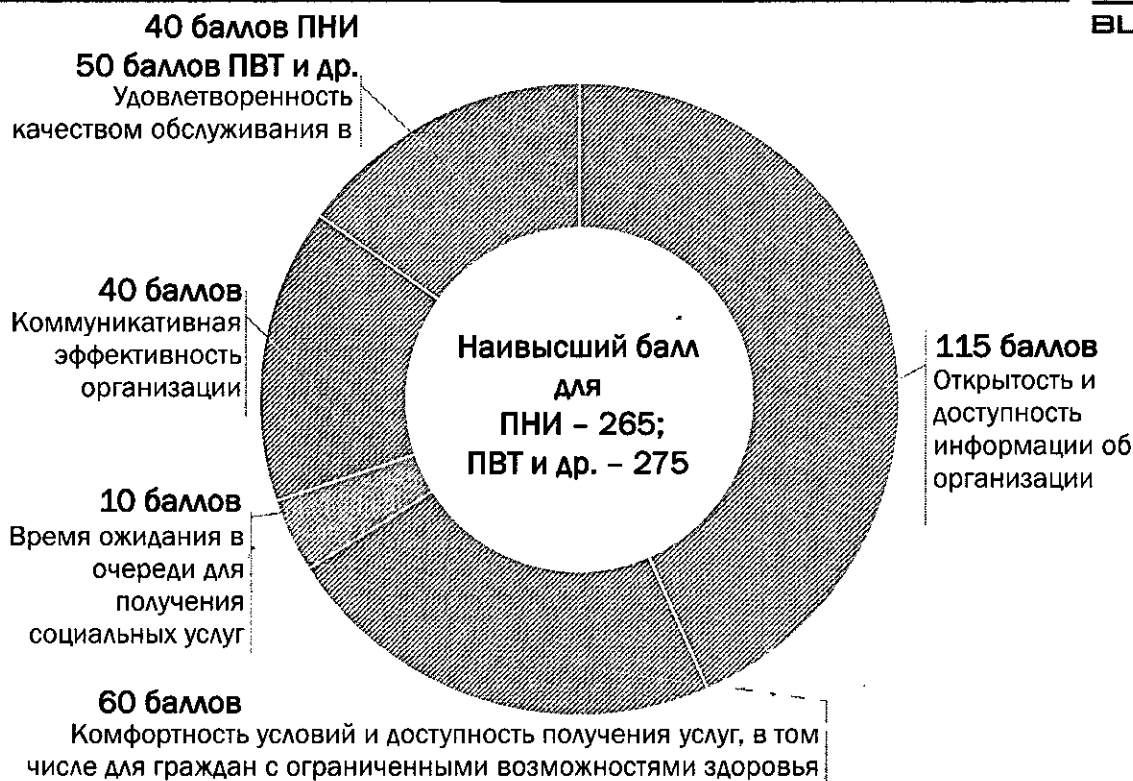


✓ Анализ информации, полученной во время телефонного звонка в организацию



✓ Анализ статистических данных от организации

Описание проекта. Составление рейтинга учреждений



Рейтинг учреждений общий



- В большинстве учреждений отмечена положительная динамика после получения результатов первой проверки.

Баллы во второй волне
повысились ↑ ↓ понизились



ПНИ №23
 ПНИ №18
 ПНИ №13
 ПНИ №25
 ПНИ №11
 ПНИ №12
 ПНИ №5
 ПНИ №22
 ПНИ №26
 ГЦМ
 ПНИ №10
 ПНИ №30
 ПНИ №2
 ПНИ №4
 ПНИ №16
 ПНИ №20
 ПНИ №3

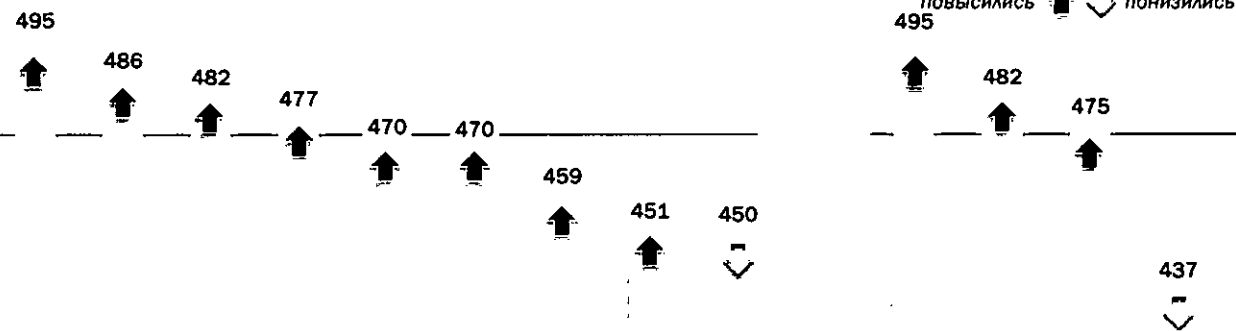
Отлично более 470 баллов
 Хорошо 370-470 баллов
 Удовлетворительно 270-369 баллов
 Требуется улучшение/исправления 170-269 баллов
 Контроль не пройден менее 170 баллов

Рейтинг учреждений общий



- В отдельных учреждениях выявлены параметры, по которым требуется увеличить объем проводимой работы для повышения уровня удовлетворенности получателей услуг.
- Критичных негативных моментов в ходе двух проверок не выявлено.

Баллы во второй волне
повысились ↑ ↓ понизились



ПВТ №17
 ПВВ «Коньково»
 ПВТ №31
 ПВВТ «Турист»
 ПВТ №19
 ПВТ №6
 ПВТ №29
 ПВТ №9
 ПВТ №1
 Пансионат «Никольский парк»
 Пансионат для инвалидов по зрению
 СРЦ ВВ и ВС
 ДВС им. А.А. Яблочковой

Отлично более 490 баллов
 Хорошо 390-490 баллов
 Удовлетворительно 290-389 баллов
 Требуется улучшение/исправления 190-289 баллов
 Контроль не пройден менее 190 баллов

228* Открытость и доступность информации об организации

случаев из 720**

- Основные причины:
- 51 Наличие в организации дежурного специалиста
 - 48 Возможность получить он-лайн консультацию специалистов организации
 - 31 Наличие в организации указателей в т.ч. дублирование текста для слабовидящих граждан
 - 18 Полнота информации, представленной экспертам, при консультировании по телефону
 - 14 Наличие и размещение в доступном месте информационных буклетов о деятельности организации, видах оказываемых услуг

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

случаев из 240**

- 15 Повышение квалификации персонала
- 5 Соответствие работников организации социального обслуживания требованиям профессиональных стандартов

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

случаев из 360**

- 8 Соответствие жилых площадей установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормам в расчете на одного обслуживаемого
- 7 Наличие, рабочее состояние и доступность гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении организации
- 2 Степень выполнения условий доступности для инвалидов и др. лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 1 Условия для заполнения посетителями документов
- 1 Наличие автомобильной парковки на территории организации для инвалидов

3* Время ожидания в очереди для получения социальных услуг

случая из 60**

3* Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

случая из 300**

- 1 Качество обслуживания
- 1 Качество питания
- 1 Качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер

Сумма нарушений ** Сумма возможных нарушений за две волны

19079, МОСКВА, БОЛЬШАЯ НАБ. Д. 7, СТР. 1, ТЕЛ: (495) 748-08-07, WWW.VCIOM.RU

7

НОКСУ в перспективе

НА ЧТО НУЖНО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ!



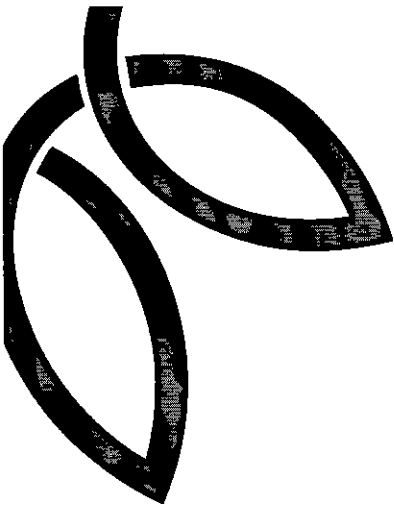
Для своевременного получения объективных данных необходимо регулярное осуществление оценки качества оказания социальных услуг, что позволит оперативно устранять выявленные несоответствия



Рекомендуется осуществлять анализ динамики показателей, что позволит выяснить, насколько стабильно работают учреждения и улучшаются ли показатели эффективности работы

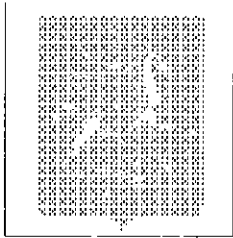


Для совершенствования методологии оценки качества социальных услуг, рекомендуется привлечение исполнителя к работам на стадии формирования разработки инструментария и оценочных критериев



Спасибо за внимание!

**ВСЕРОССИЙСКИЙ ЦЕНТР ИЗУЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ
119072, МОСКВА, БОЛОТНАЯ НАБЕРЕЖНАЯ, ДОМ 7, СТРОЕНИЕ 1
ТЕЛЕФОН/ФАКС: (495) 748-08-07, САЙТ: WWW.WCIOM.RU**



Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения г. Москвы в не стационарной форме обслуживания в 2015 году

Исполнитель: Гребнева Ольга Ивановна
Москва, 2015

Выбор организации для проведения независимой оценки качества в нестационарных учреждениях

Гребнева Ольга Ивановна

Профиль: социальное предпринимательство

Команда: более 30 высокопрофессиональных в социальной сфере сотрудников

Работы проводились при активном содействии компании **Процесс Оптима** (ИТ решения для оптимального управления стационарными учреждениями социального обслуживания)

Опыт проведения социальных исследований:

- 2014 год – исследования учреждений социального обслуживания населения в стационарной форме Московской области
- 2015 год - исследования учреждений социального обслуживания населения в нестационарной форме Московской области

Основные преимущества:

- Опыт работы и управления учреждениями социального обслуживания более 8 лет
- Команда профессиональных сотрудников
- Применение современных средств исследований и анализа

Постановка задачи

Объект исследований

Территориальные центры социального обслуживания города Москвы

Методы оценки и объем выборки

1. Экспертная оценка работы учреждений социального обслуживания в нестационарной форме (**37 учреждений**)
2. Телефонное интервьюирование ПСУ обслуживаемых на дому (**не менее 3200 человек**)
3. Интервьюирование ПСУ в отделениях дневного пребывания (**сквозная выборка**)

Критерии оценки

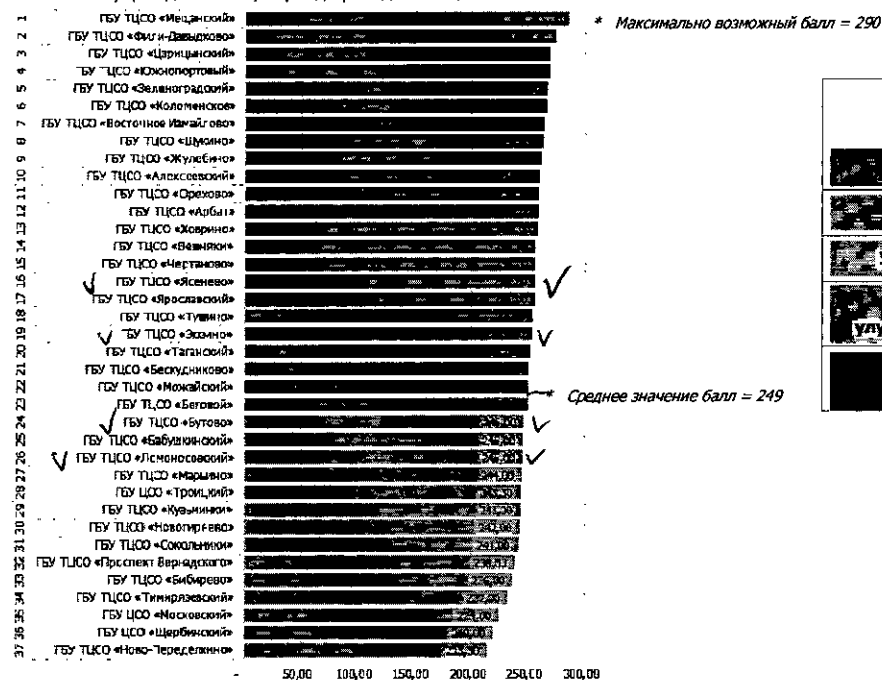
Приоритет критерия	Макс. количество баллов	Название критерия
I	90 баллов	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
II	50 баллов	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
III	110 баллов	Открытость и доступность информации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

Макс. количество баллов: **290** баллов

123056 Москва, ул. Грузинский Вал, д. 11, стр.3 | www.process-optima.com

Общий рейтинг учреждений

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

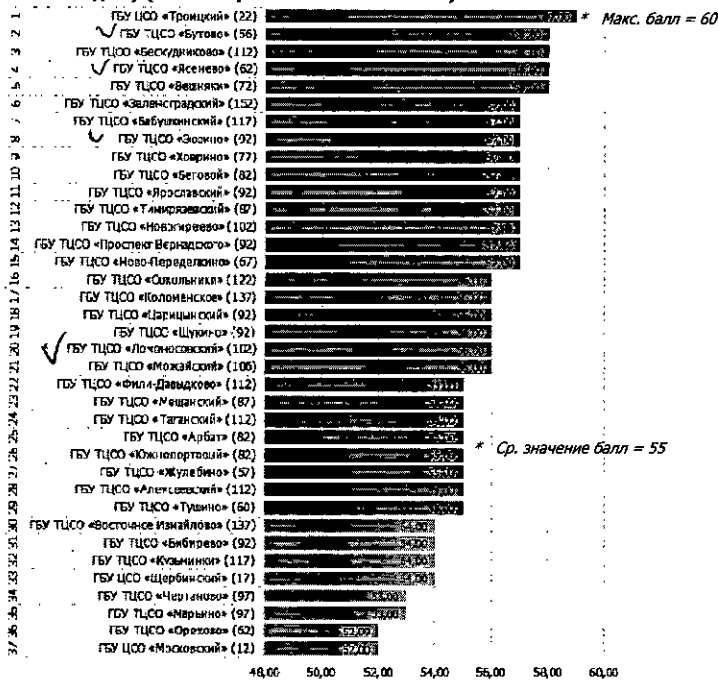


Показатель	Значение (баллы)
Хорошо	250-290
Удовлетворительно	200-249
Требуются улучшения / исправления	150-199
	100-149
	до 99

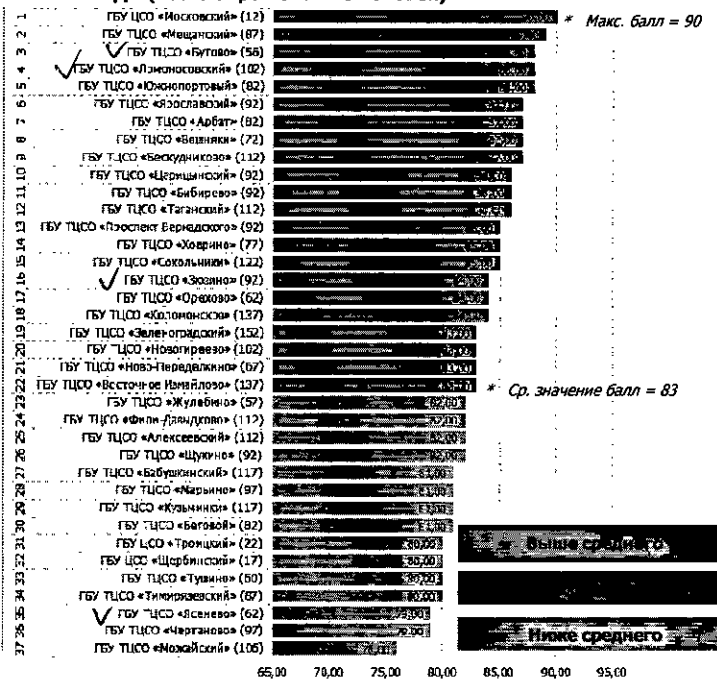
123056 Москва, ул. Грузинский Вал, д. 11, стр.3 | www.process-optima.com

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

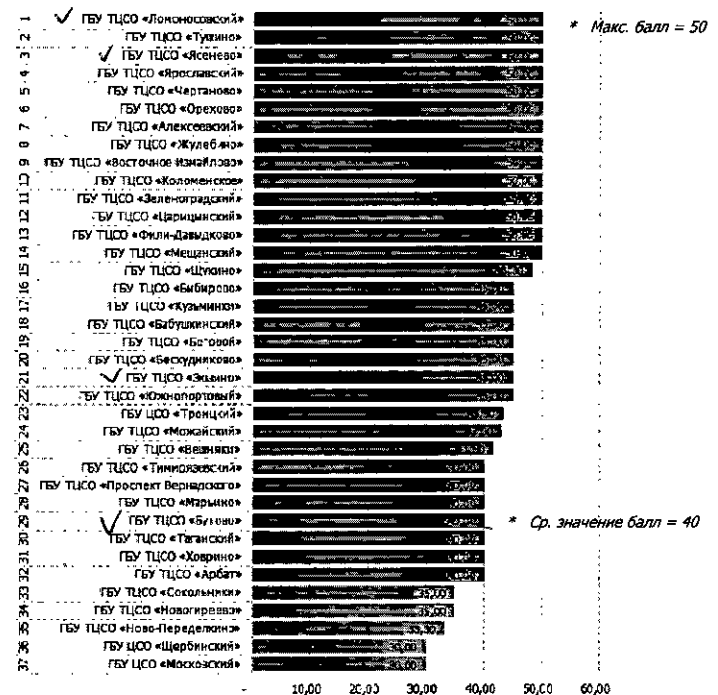
ПСУ на дому (всего опрошено 3270 человек)



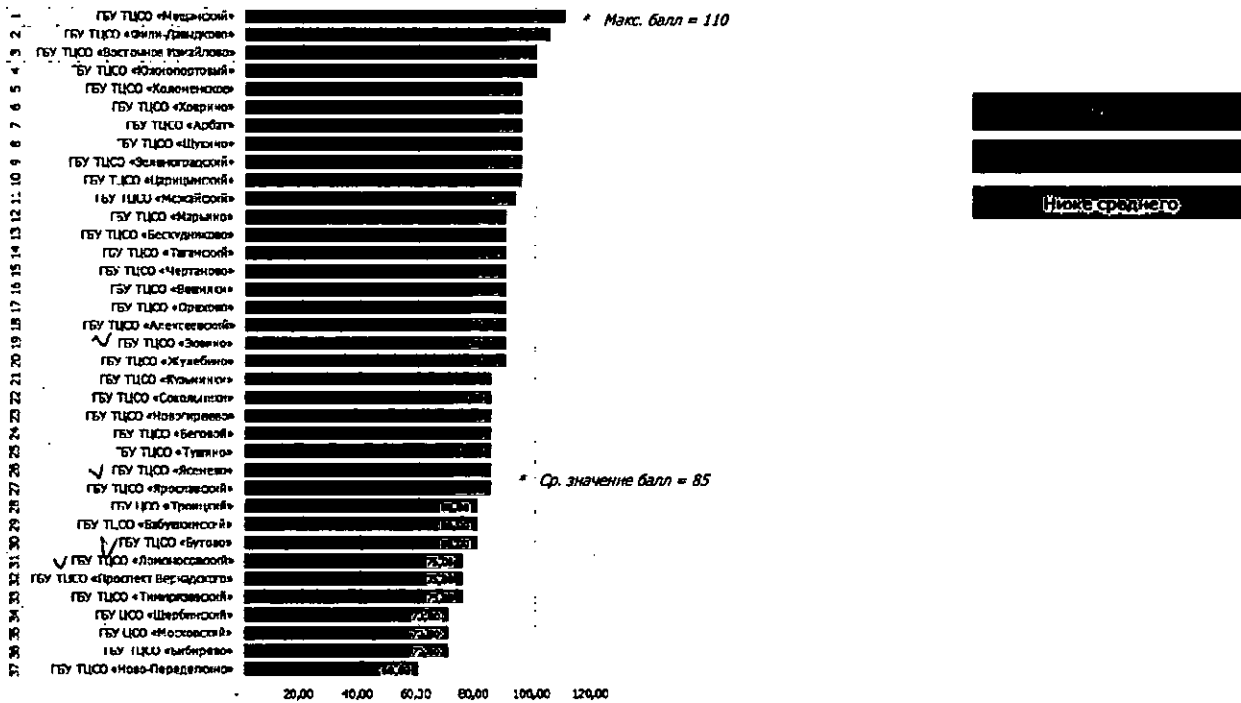
ПСУ в ОДП (всего опрошено 748 человек)



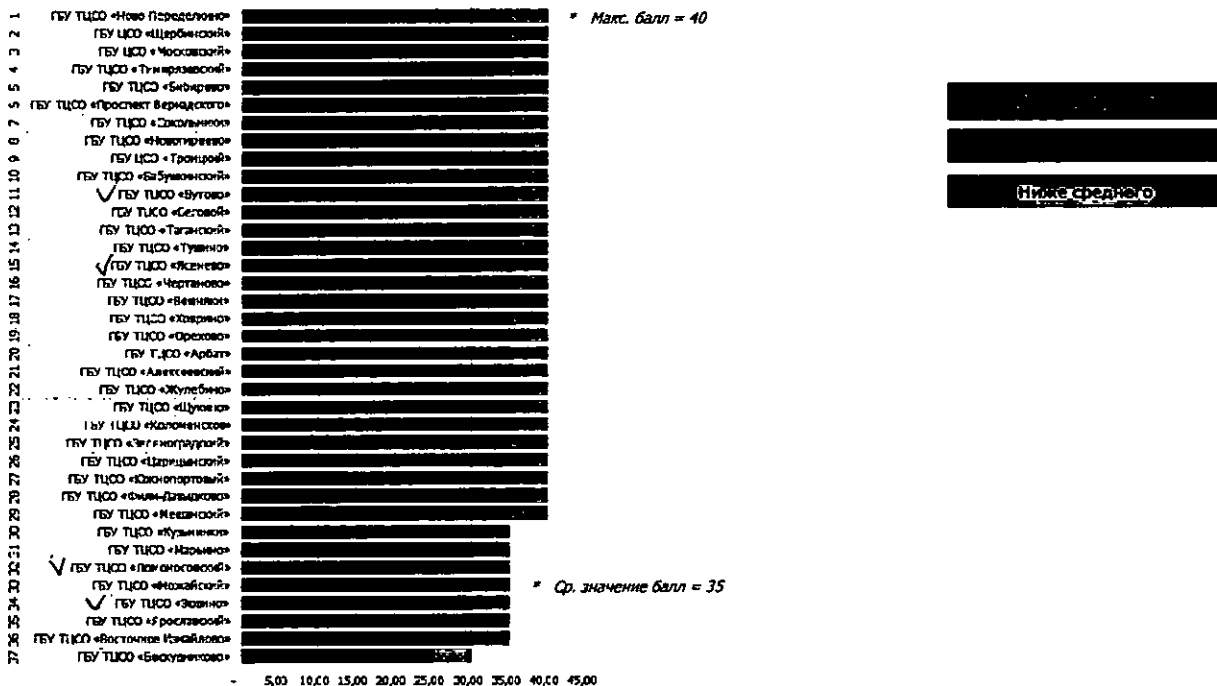
II Рейтинг учреждений по критерию «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»



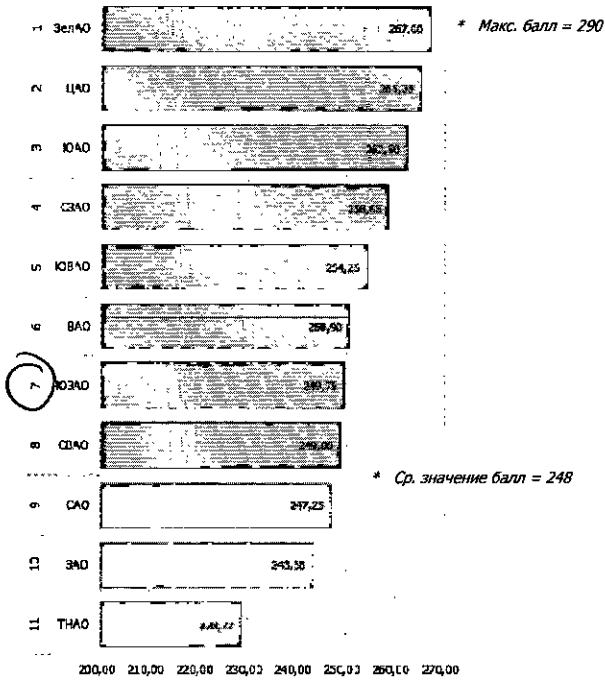
III Рейтинг учреждений по критерию «Открытость и доступность информации об организации»



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



Общий рейтинг по Административным округам города Москвы



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



Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания семей с детьми в городе Москве



Комплексное исследование - НОК

2

ЦЕЛЬ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА социального обслуживания населения (НОК) – обеспечение получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, определение результативности деятельности организации социального обслуживания

МЕТОДИКА, КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ утверждены решением Общественного Совета ДСЗН города Москвы от 12.03.2015 года - 29 критериев, сгруппированных в 5-ть показателей.

Организация-оператор: Фонд «Центр социальной экспертизы»

Сроки: 2 сентября – 30 ноября, 2015 г. (полевое исследование 15.09.15-31.10.15)



Показатели и критерии – Мах 290 баллов

Наименование показателя	Кол-во критериев	Макс. балл
1. Открытость и доступность информации об организации	(12 критериев)	120
2. Комфортность условий и доступность получения услуг	(6 критериев)	60
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	(2 критерия)	20
4. Коммуникативная эффективность организации	(4 критерия)	40
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	(5 критериев)	50

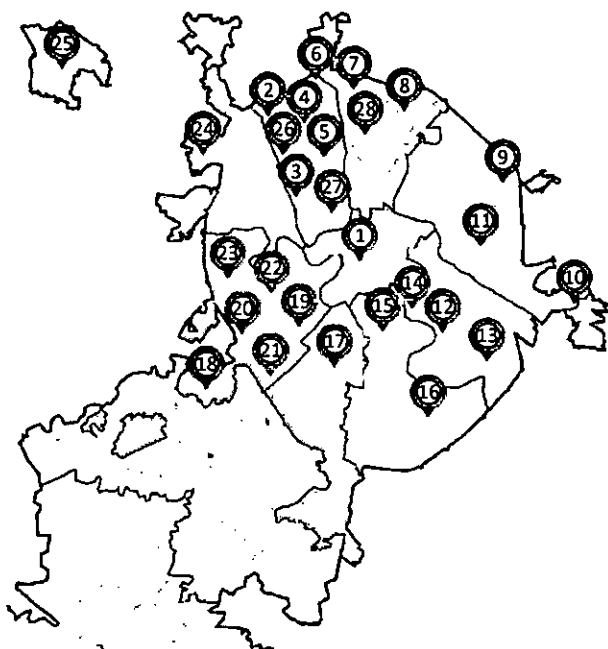


Слайд 3

t2

СНИЗИТЬ ИНТЕНСИВНОСТЬ СИНЕГО ФОНА, ЦВЕТ ШРИФТА СДЕЛАТЬ КРАСНЫМ... КРАСНО-КИРПИЧНО-КОРИЧНЕВЫМ!!!
tribuna; 11.12.2015

**Участники оценки – 28 организаций = 44 площадки
(вкл. 15 фил-ов и 1 отделение) из 10 округов г. Москвы**



№ п/п	Инициативный центр/учреждение	№ п/п	Инициативный центр/учреждение
1	ЦСПСид «Семья» (+2 ф-ла)	16	ЦСПСид «Берегиня» (+1 ф-л)
2	ЦСПСид «Восточное Дегунино»	17	ЦСПСид «Планета семьи» (+1 ф-л)
3	ЦСПСид «Дмитровский» (=ЦСПСид САО + 1 ф-л)	18	ЦСПСид «Гелиос» (+3 ф-ла)
4	ЦСПСид «Коптево»	19	ЦСПСид «Журавушка»
5	ЦСПСид «Соколь»	20	ЦСПСид «Доверие»
6	ЦСПСид «Хорошевский»	21	ЦСПСид «Кутузовский»
7	ЦСПСид «Диалог»	22	ЦСПСид «Тропарево-Никулино»
8	ЦСПСид «Родник»	23	ЦСПСид «Можайский»
9	ЦСПСид «Гольяново»	24	ЦСПСид «Кунцево»
10	ЦСПСид «Косино-Ухтомский»	25	ЦСПСид «Благополучие» (+ 1 ф-л + 1 отд)
11	ЦСПСид «Измайлово» (+1 ф-л)	26	ЦСПСид «Зеленоград»
12	ЦСПСид «Печатники»	27	ЦСПСид «Западное Дегунино»
13	ЦСПСид «Гармония» (+2 ф-ла)	28	ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (+2 ф-ла)
14	ЦСПСид «Истони» (+1 ф-л)	29	ГБУ «Ресурсный центр «Отрадное»






Комплексное исследование - НОК

Каждый из 29-ти критериев оценивался одним-двумя из 5-ти социологических методов:



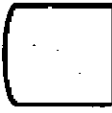


- I. Контент-анализ интернет-сайтов
- II. Метод полу-структурированного наблюдения
- III. Телефонное интервью
- IV. Анкетный опрос получателей социальных услуг
- V. Анализ данных ведомственной статистики
- VI. Анализ нормативных правовых документов



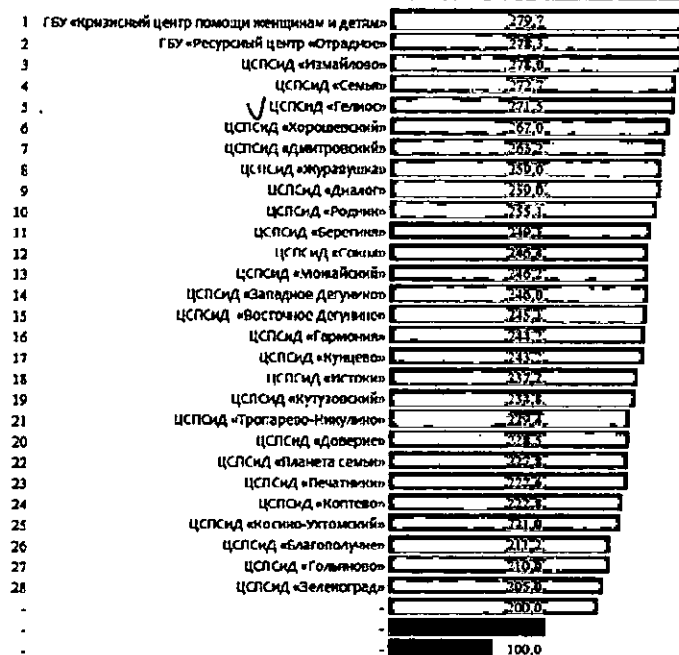
Методы сбора данных - 1280 ДОКУМЕНТОВ

-  1. Анализ интернет-сайтов 28 организаций / 84 сайта
-  2. Метод наблюдения 28 организаций / 44 площадки
-  3. Телефонное интервью 28 организаций / 140 звонков
-  4. Анкетный опрос получателей услуг 934 анкеты
-  5. Анализ ведомственной статистики 28 организаций
-  6. Анализ нормативных правовых документов более 50-ти НПА

Шкала баллов показателя для каждой организации

		Значение (баллы)
	Отлично	250 -290 баллов
	Хорошо	200-249 баллов
	Удовлетворительно	150-199 баллов
	Требуется улучшение /исправление	100-149 баллов
	Контроль не пройден	до 99 баллов

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ независимой оценки качества услуг

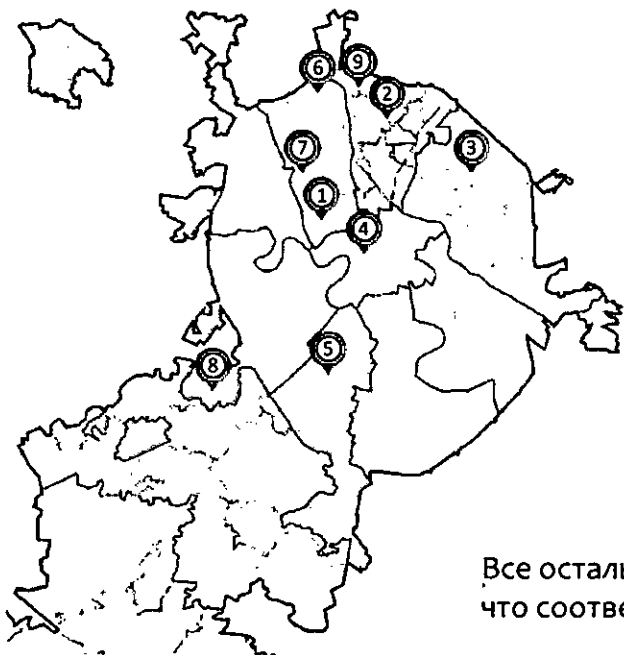


* Максимально возможный балл = 290

Показатель	Значение (баллы)
Отлично	250-290
Хорошо	200-249
Удовлетворительно	150-199
Неудовлетворительно	100-149
Крайне неудовлетворительно	до 99

* Среднее значение, балл - 245,0

НОК «Отличники» системы ДТСЗН г. Москвы



Ранг	Баллы	Наименование организации
1	279,7	ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (САО)
2	278,3	ГБУ «Ресурсный центр «Отрадное» (СВАО)
3	278,0	ЦСПСид «Измайлово» (ВАО)
4	272,7	ЦСПСид «Семья» (ЦАО)
5	271,5	ЦСПСид «Гелиос» (ЮЗАО)
6	267,0	ЦСПСид «Хорошевский» (САО)
7	263,2	ЦСПСид «Дмитровский» (САО)
8	259,0	ЦСПСид «Журавушка» (ЗАО)
9	259,0	ЦСПСид «Диалог» (СВАО)
10	255,1	ЦСПСид «Родник» (СВАО)

Все остальные организации набрали от 205-250 баллов, что соответствует оценке «хорошо»

Показатели и критерии – Мах 290 баллов

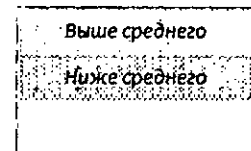
Наименование показателя	Кол-во критериев	Макс. балл
1. Открытость и доступность информации об организации	(12 критериев)	120
2. Комфортность условий и доступность получения услуг	(6 критериев)	60
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	(2 критерия)	20
4. Коммуникативная эффективность организации	(4 критерия)	40
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	(5 критериев)	50



Рейтинг по показателю 1. «Открытость и доступность информации об организации»

ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	112,8
ГБУ «Ресурсный центр «Отрадное»	112,2
ЦСПСид «Измайлово»	111,8
ЦСПСид «Семья»	106,9
✓ ЦСПСид «Гелиос»	106,0
ЦСПСид «Диалог»	105,2
ЦСПСид «Истоки»	105,0
ЦСПСид «Журавушка»	104,5
ЦСПСид «Хорошевский»	104,0
ЦСПСид «Дмитровский»	103,9
ЦСПСид «Берегиня»	102,8
ЦСПСид «Западное Дегунино»	100,0
ЦСПСид «Тропарево-Никулино»	99,7
ЦСПСид «Восточное Дегунино»	98,0
ЦСПСид «Нутузовский»	98,4
ЦСПСид «Родню»	95,6
ЦСПСид «Сокол»	94,5
ЦСПСид «Можайский»	93,7
ЦСПСид «Доверие»	92,7
ЦСПСид «Печатники»	92,8
ЦСПСид «Кунцево»	90,1
ЦСПСид «Гармония»	87,7
ЦСПСид «Косино-Ухтомский»	84,0
ЦСПСид «Планета семья»	83,4
ЦСПСид «Благополучие»	81,1
ЦСПСид «Коптево»	80,9
ЦСПСид «Гольяново»	77,6
ЦСПСид «Зеленоград»	77,0

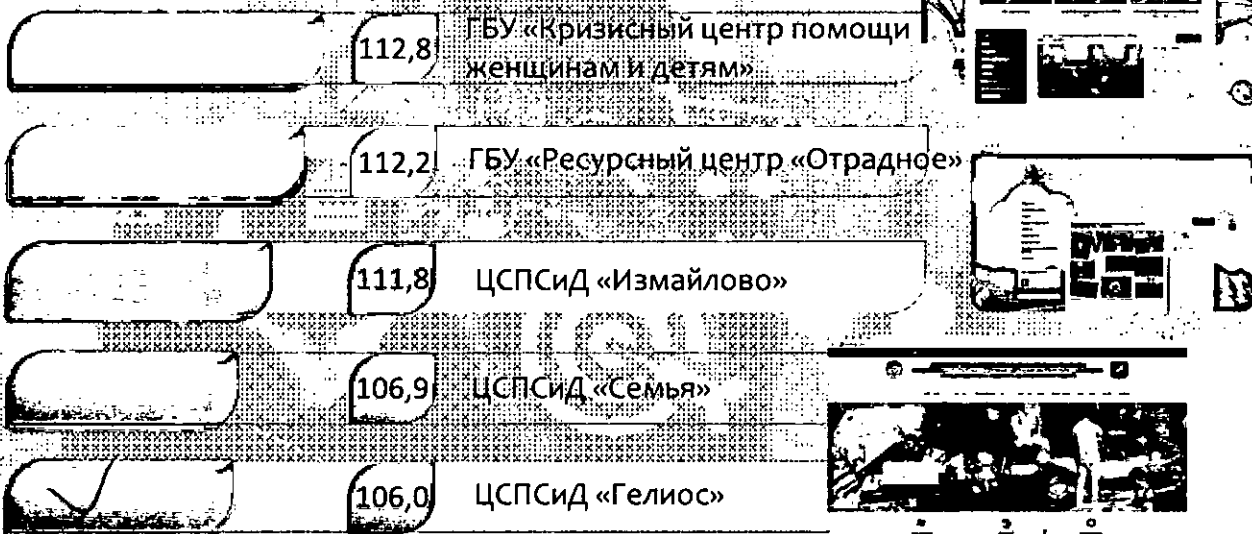
* Максимально возможный балл = 120



* Среднее значение, балл - 95,2

Рейтинг по показателю 1. «Открытость и доступность информации об организации»

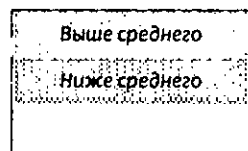
Пятёрка лидеров



Рейтинг по показателю 2. «Комфортность условий и доступность получения услуг»

ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	58,1
ГБУ «Ресурсный центр «Отрадное»	57,6
ЦСПСид «Измайлово»	57,6
ЦСПСид «Хорошевский»	57,5
ЦСПСид «Семья»	57,4
ЦСПСид «Гелиос»	57,4
ЦСПСид «Сокол»	57,2
ЦСПСид «Дмитровский»	57,1
ЦСПСид «Восточное Дегунино»	57,1
ЦСПСид «Можайский»	56,7
ЦСПСид «Родники»	55,7
ЦСПСид «Гармские»	54,8
ЦСПСид «Кушцево»	53,4
ЦСПСид «Зеленый рад»	52,2
ЦСПСид «Западное Дегунино»	52,6
ЦСПСид «Береговая»	51,6
ЦСПСид «Диалог»	51,1
ЦСПСид «Планета семьи»	51,1
ЦСПСид «Котеево»	51,1
ЦСПСид «Журавушка»	50,6
ЦСПСид «Доверие»	49,7
ЦСПСид «Печатники»	49,2
ЦСПСид «Тропарево-Никулино»	48,9
ЦСПСид «Косино-Ухтомский»	48,6
ЦСПСид «Кутузовский»	48,2
ЦСПСид «Ильиново»	48,1
ЦСПСид «Благополучие»	47,1
ЦСПСид «Истоки»	46,8

* Максимально возможный балл = 60



* Среднее значение, балл - 51,8

Рейтинг по показателю 2. «Комфортность условий и доступность получения услуг»

Пятёрка лидеров

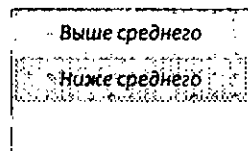
58,1	ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»
57,6	Ресурсный центр «Отрадное»
57,6	ЦСПСид «Измайлово»
57,5	ЦСПСид «Хорошевский»
57,4	ЦСПСид «Семья» + «Гелиос»



Рейтинг по показателю 3. «Время ожидания в очереди»

ЦСПСид «Хорошевский»	19,23
ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	19,20
ЦСПСид «Измайлово»	19,15
ЦСПСид «Семья»	19,10
ГБУ «Ресурсный центр «Отрадное»	19,07
ЦСПСид «Гармония»	18,92
ЦСПСид «Диалог»	18,89
ЦСПСид «Гелиос»	18,85
ЦСПСид «Журавушка»	18,67
ЦСПСид «Радник»	18,63
ЦСПСид «Дмитровский»	18,59
ЦСПСид «Зеленый руд»	18,48
ЦСПСид «Можайский»	18,39
ЦСПСид «Плыви» и «Семья»	18,35
ЦСПСид «Западное Дегунино»	17,65
ЦСПСид «Берегиня»	17,64
ЦСПСид «Большаново»	17,50
ЦСПСид «Восток» и «Дегунино»	17,49
ЦСПСид «Доверие»	17,48
ЦСПСид «Благополучие»	17,47
ЦСПСид «Кутузовский»	17,47
ЦСПСид «Коптево»	17,47
ЦСПСид «Печатики»	17,47
ЦСПСид «Сокол»	17,47
ЦСПСид «Тропарево-Никулино»	17,44
ЦСПСид «Косино-Ухтомский»	17,44
ЦСПСид «Истони»	17,41
ЦСПСид «Кунцево»	17,27

* Максимально возможный балл = 20



* Среднее значение, балл - 17,5

Рейтинг по показателю 3. «Время ожидания в очереди»

Пятёрка лидеров

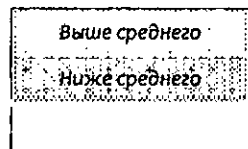
19,23	ЦСПСид «Хорошевский» (САФ)
19,20	ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (2 филиала)
19,15	ЦСПСид «Измайлово» (с филиалом)
19,10	ЦСПСид «Семья» (2 филиала)
19,07	Ресурсный центр «Отрадное»



Рейтинг по показателю 4. «Коммуникативная эффективность организации»

ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	39,6
ЦСПСид «Измайлово»	39,5
ГБУ «Ресурсный центр «Отрадное»	39,4
ЦСПСид «Семья»	39,3
✓ ЦСПСид «Гелиос»	39,3
ЦСПСид «Кунцево»	38,9
ЦСПСид «Родничок»	38,7
ЦСПСид «Журавушка»	38,7
ЦСПСид «Хорошевский»	38,5
ЦСПСид «Гармония»	38,2
ЦСПСид «Котеево»	36,0
ЦСПСид «Диалог»	33,8
ЦСПСид «Дмитровский»	32,7
ЦСПСид «Сиховл»	31,9
ЦСПСид «Гольяново»	31,8
ЦСПСид «Берегиня»	31,4
ЦСПСид «Кутузовский»	31,1
ЦСПСид «Мосино-Ухтомской»	31,0
ЦСПСид «Можайский»	30,9
ЦСПСид «Истюк»	30,8
ЦСПСид «Планета семьи»	30,7
ЦСПСид «Зеленоград»	30,7
ЦСПСид «Печатино»	30,7
ЦСПСид «Доверие»	30,7
ЦСПСид «Западное Дегунино»	30,7
ЦСПСид «Благополучие»	30,7
ЦСПСид «Восточное Дегунино»	30,7
ЦСПСид «Тропарево-Никулино»	30,7

* Максимально возможный балл = 40

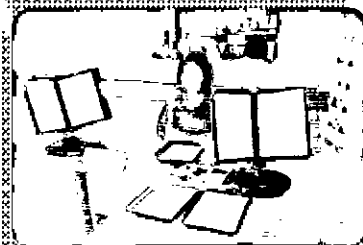


* Среднее значение, балл - 33,4

Рейтинг по показателю 4. «Коммуникативная эффективность организации»

Пятёрка лидеров

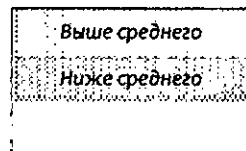
39,6	ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»
39,5	ЦСПСид «Измайлово»
39,4	Ресурсный центр «Отрадное»
39,3	ЦСПСид «Семья»
39,3	ЦСПСид «Гелиос»



Рейтинг по показателю 5. «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации»

ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»	50,0
ГБУ «Ресурсный центр «Отрадное»	50,0
ЦСПСид «Измайлово»	50,0
ЦСПСид «Семья»	50,0
✓ ЦСПСид «Гелиос»	50,0
ЦСПСид «Дмитровский»	49,5
ЦСПСид «Диалог»	49,0
ЦСПСид «Журавушка»	48,2
ЦСПСид «Можайский»	47,8
ЦСПСид «Хорошевский»	47,8
ЦСПСид «Гармония»	47,7
ЦСПСид «Западное Дегунино»	47,5
ЦСПСид «Истания»	47,5
ЦСПСид «Куницево»	47,4
ЦСПСид «Восточное Дегунино»	46,5
ЦСПСид «Родники»	46,5
ЦСПСид «Планета семьи»	46,2
ЦСПСид «Касино-Ухтомский»	46,0
ЦСПСид «Сокол»	45,2
ЦСПСид «Берегиня»	45,2
ЦСПСид «Благополучие»	45,2
ЦСПСид «Зеленоград»	45,2
ЦСПСид «Кутузовский»	45,2
ЦСПСид «Печатики»	45,2
ЦСПСид «Тропарево-Никулино»	45,2
ЦСПСид «Коптево»	45,2
ЦСПСид «Доверие»	45,2
ЦСПСид «Гольяново»	45,2

* Максимально возможный балл = 50



* Среднее значение, балл - 47,0

Рейтинг по показателю 5. «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации»

Пятёрка лидеров

	50,0	ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»
	50,0	Ресурсный центр «Отрадное»
	50,0	ЦСПСид «Измайлово»
	50,0	ЦСПСид «Семья»
✓	50,0	ЦСПСид «Гелиос»

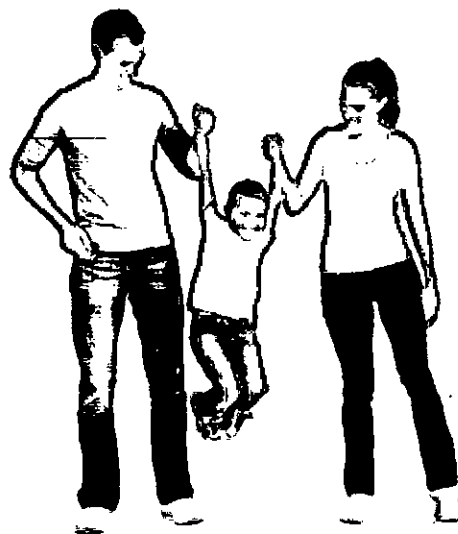


Удовлетворенность качеством социальных услуг

Удовлетворенность качеством получаемых социальных услуг –
качественная работа специалистов

Доля опрошенных москвичей, полностью удовлетворенных различными аспектами при получении социальных услуг

Качество получаемых социальных услуг	73%
Доступность учреждения	76%
Профессиональная грамотность специалистов	84%
Вежливость, доброжелательность сотрудников учреждения	94%
Качество групповых занятий	72%
Качество помещения	75%
Качество оборудования	74%
Качество хранения личных вещей	64%
Качество бесплатного питания	73%



Предложения

- А** Качество и количество услуг, предоставляемых социальными учреждениями
- Б** Обеспечение детей горячим питанием
- В** Информированность населения о возможности получения социальных услуг
- Г** Сбор документов для получения социальной услуги
- Д** Режим работы социальных учреждений
- Е** Большой акцент на консолидацию и солидарность в работе социальных учреждений с детьми и семьями
- Ж** Вопросы к социальной политике

Спасибо!

Вопросы и комментарии, предложения

