

Автономная некоммерческая организация
Центр социальных и управленческих проектов
«Инициатива»
(АНО Центр «Инициатива»)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНО Центра
«Инициатива»
_____ А.В. Осташков

« ___ » _____ 2022 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по теме научно-исследовательского проекта «Проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Пензенской области, формированию проектов оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания и рейтингов организаций социального обслуживания в 2022 году»

Заказчик: Министерство труда, социальной защиты и демографии
Пензенской области

Исполнитель: АНО Центр «Инициатива»

Введение

Актуальность проекта. Анализ услуг по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Пензенской области, оценка качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания должны проводиться на основании Федерального закона от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и приказа Минтруда России от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) и должны содержать критерии и показатели, утвержденные в данном нормативно-правовом акте.

На основании полученных данных в перспективе можно оптимизировать процесс оказания социальных услуг в Пензенской области.

Объект исследования: население Пензенской области, получающее социальные услуги.

Предмет исследования: оценка качества оказания социальных услуг в Пензенском регионе.

Цели и задачи исследования:

1) получение информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, представляющими услуги на территории Пензенской области (по каждой организации отдельно);

2) формирование проектов оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания и рейтингов организаций социального обслуживания Пензенской области.

Методы исследования: массовый, экспертные опросы, глубинные интервью, наблюдение, интернет-опрос.

Исследование проводилось в мае-июле 2022 года в г. Пензе и районах Пензенской области, согласно техническому заданию. В ходе социологического исследования было опрошено 4 386 человек, получателей социальных услуг методом случайной выборки. Данные представлены в виде процентных долей от числа опрошенных респондентов.

Респондентами явились целевые группы – получатели социальных услуг в стационарной, надомной и полустационарной формах обслуживания, а также (в отдельных случаях) родственники получателей услуг, опекуны.

Независимая оценка качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания проводилась частично в «удаленном режиме», т.е. без посещения организаций социальной сферы, частично в очном режиме, т.е. с посещением организаций социальной сферы.

Сбор информации проводился с помощью анализа сайтов организаций, изучения условий оказания услуг и открытости информации на информационных стендах в помещениях организаций с помощью фото- и видеофиксации каждого параметра показателя и анализа мнения получателей услуг с помощью онлайн анкетирования и непосредственного анкетирования получателей социальных услуг.

1. Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В 2022 году независимой оценке качества предоставляемых социальных услуг подлежало 19 организаций социального обслуживания (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень организаций социального обслуживания и их порядковые номера

№	Наименование учреждения
1.	ГАСУСОССЗН ПО «Сердобский дом ветеранов труда»
2.	ГБУ «Пензенский областной центр реабилитации»
3.	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Октябрьского района г. Пензы
4.	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы
5.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заречного Пензенской области»
6.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Белинского района Пензенской области»
7.	МБУ «Бессоновский комплексный центр социальной помощи семье и детям»
8.	МУ «Земетчинский комплексный центр социального обслуживания населения»
9.	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Иссинского района Пензенской области
10.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лопатинского района Пензенской области
11.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лунинского района Пензенской области
12.	МБУ «Наровчатский комплексный центр социального обслуживания населения»
13.	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Неверкинское района Пензенской области
14.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Никольского района Пензенской области
15.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Пензенского района Пензенской области
16.	МУ «Сердобский районный комплексный центр социального обслуживания населения»
17.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Спасского района Пензенской области»
18.	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Тамалинского района Пензенской области
19.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»

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

2.5 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заречного Пензенской области»

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети Интернет
1	2	3
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	+
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	+
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+	+
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+	+
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
7. 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	+

8. 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)	+	+
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+	+
10. 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)	+	+
11. 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	+	+
12. 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	+	+
13. 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	+	+

14. 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	+	+
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	+
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+	+
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+ *	+ *
19. 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

3.5 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заречного Пензенской области»

В ходе проведения опроса было опрошено 235 человек (40,17% от общего числа получателей социальных услуг (585)).

Было выявлено, что получатели услуг активно обращаются к информации о деятельности организации, размещенной как на информационных стендах в помещении организации, так и на официальном сайте организации в сети Интернет, а также пользуются дистанционными способами взаимодействия.

Все услуги в организации были предоставлены своевременно.

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

Все получатели услуг готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

Таблица 3.5

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	56%
Нет	44%
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	84%
Нет	16%
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 дистанционного взаимодействия с организацией?	
Да	56%
Нет	44%
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 таблицах 4.1-4.18.

Таблица 4.5 – МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заречного 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

В таблице 4.19 сведены значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Таблица 4.19 – 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	Доступность услуг для инвалидов	Доброежелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
1	ГАСУСОССЗН ПО «Сердобский дом ветеранов труда»	100	100	100	100	100	100
2	ГБУ «Пензенский областной центр реабилитации»	100	100	100	100	100	100
3	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Октябрьского района г. Пензы	100	100	100	100	100	100
4	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы	100	100	94	100	100	98,8
5	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заречного Пензенской	100	100	100	100	100	100

	области»						
6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Белинского района Пензенской области»	100	94	94	100	100	97,6
7	МБУ «Бессоновский комплексный центр социальной помощи семье и детям»	100	100	100	100	100	100
8	МУ «Земетчинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	92	100	100	98,4
9	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Иссинского района Пензенской области	100	96	88	100	100	96,8
10	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лопатинского района Пензенской области	100	100	88	100	100	97,6
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лунинского района Пензенской области	100	100	82	100	100	96,4
12	МБУ «Наровчатский комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	94	100	100	98,8
13	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Неверкинского района Пензенской области	100	100	94	100	100	98,8
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Никольского района Пензенской области	100	100	92	100	100	98,4

15	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Пензенского района Пензенской области	100	100	88	100	100	97,6
16	МУ «Сердобский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	100	100	88	100	100	97,6
17	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Спасского района Пензенской области»	100	100	94	100	100	98,8
18	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Тамалинского района Пензенской области	100	100	92	100	92	96,8
19	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Шемышейского района Пензенской области	100	100	84	100	100	96,8

Таблица 4.20 – Итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания населения по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году

№	Наименование организации социального обслуживания	Итоговый балл	Место в рейтинге
1	ГБУ «Пензенский областной центр реабилитации»	100	1
2	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Октябрьского района г. Пензы	100	1
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заречного Пензенской области»	100	1
4	МБУ «Бессоновский комплексный центр социальной помощи семье и детям»	100	1
5	ГАСУСОССЗН ПО «Сердобский дом ветеранов труда»	100	1
6	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы	98,8	2
7	МБУ «Наровчатский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,8	2
8	МУ «Комплексный центр социального	98,8	2

	обслуживания населения» Неверкинского района Пензенской области		
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Спасского района Пензенской области»	98,8	2
10	МУ «Земетчинский комплексный центр социального обслуживания населения»	98,4	3
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Никольского района Пензенской области	98,4	3
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лопатинского района Пензенской области	97,6	4
13	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Пензенского района Пензенской области	97,6	4
14	МУ «Сердобский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	97,6	4
15	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Белинского района Пензенской области»	97,6	4
16	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Иссинского района Пензенской области	96,8	5
17	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Тамалинского района Пензенской области	96,8	5
18	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Шемышейского района Пензенской области	96,8	5
19	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лунинского района Пензенской области	96,4	6

5. Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания населения, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, представлены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Основные недостатки организаций социального обслуживания

№ п/п	Наименование учреждения	Замечания
1	ГАСУСОССЗН ПО «Сердобский дом ветеранов труда»	
2	ГБУ «Пензенский областной центр реабилитации»	
3	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Октябрьского района г. Пензы	
4	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы	1. Отсутствуют сменные кресла-коляски
5	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заречного Пензенской области»	
6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Белинского района Пензенской области»	1. Отсутствуют стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
7	МБУ «Бессоновский комплексный центр социальной помощи семье и детям»	
8	МУ «Земетчинский комплексный центр социального обслуживания населения»	1. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 2. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);(заключён договор на обучение)
9	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Иссинского района Пензенской области	1. Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы 2. Отсутствуют поручни, расширенные дверные проемы 3. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
10	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лопатинского района Пензенской области	1. Отсутствуют расширенные дверные проемы, поручни. 2. Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лунинского района Пензенской области	1. Отсутствуют сменные кресла-коляски. 2. Отсутствуют расширенные дверные проемы, поручни.

		<p>3. Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>4. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p>
12	МБУ «Наровчатский комплексный центр социального обслуживания населения»	1. Расположение стационарного отделения не соответствует нормам требования по показателям доступности услуг для инвалидов. Рекомендуется поменять стационарное и административное отделение местами
13	МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Неверкинского района Пензенской области	<p>1. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>2. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Никольского района Пензенской области	1. Отсутствуют расширенные дверные проемы, поручни
15	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Пензенского района Пензенской области	<p>1. Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения</p> <p>2. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>3. Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной графической информации знаками, выложенными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>
16	МУ «Сердобский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	<p>1. Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>2. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>3. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
17	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Спасского района Пензенской области»	1. Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов
18	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Тамалинского	1. Не совсем понятная навигация внутри организации социальной сферы

	района Пензенской области	<p>2. Нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (заключен договор на поставку информационного табло (бегущая строка) от 12 мая 2022 года)</p> <p>3. Отсутствуют расширенные дверные проемы, присутствует перепад высот у порогов</p>
19	МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Шемышейского района Пензенской области	<p>1. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>2. Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>3. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>

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 98,4 (на 0,6 больше, чем в 2021 году). В учреждениях со стационарной формой обслуживания средний балл – 100 (на 1,78 больше, чем в 2021 году), в учреждениях с надомной формой обслуживания – 98,2 (на 0,7 больше, чем в 2021 году), в учреждениях с двумя формами обслуживания – 98,2 (на 1,2 больше, чем в 2021 году), в учреждениях с тремя формами обслуживания – 98,6 (на 0,7 больше, чем в 2021 году).

Деятельность всех учреждений соответствует требованиям законодательства РФ.

В учреждениях отмечен высокий уровень информационной открытости.

По данным, полученным в результате сбора информации, во всех 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.

Директор АНО Центра «Инициатива»

А.В. Осташков