



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

**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**

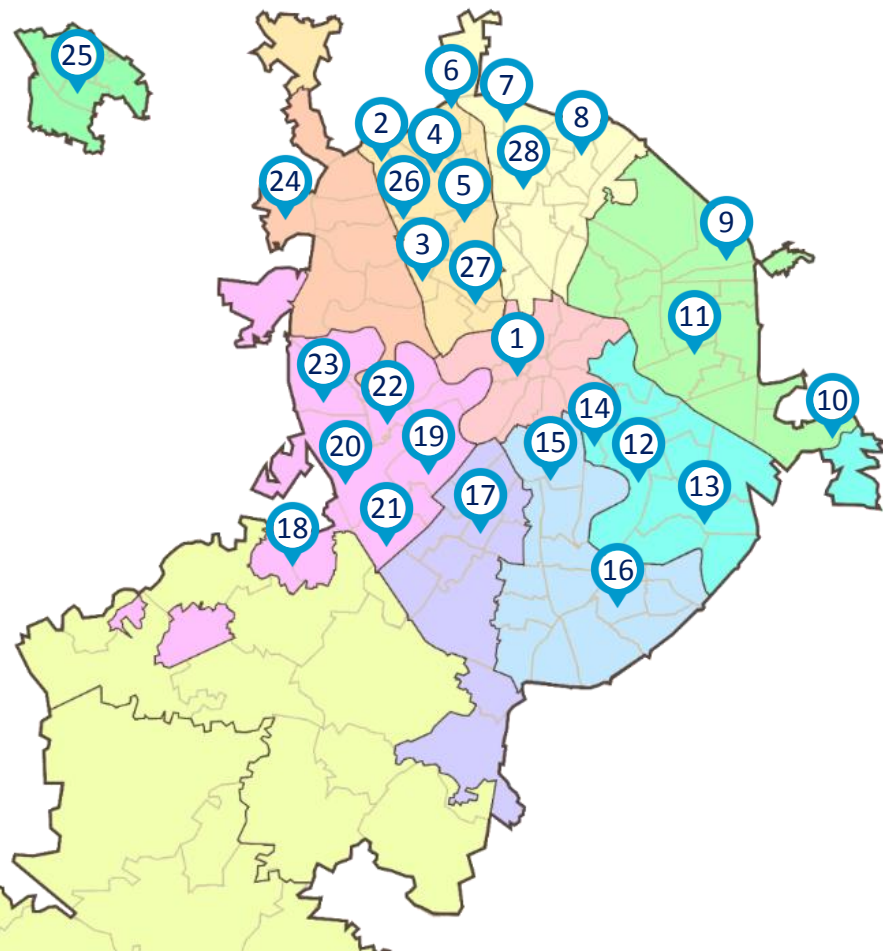
**(5 критериев)**

**50**





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



№ п/п	Наименование учреждения	№ п/п	Наименование учреждения
1	ЦСПСид «Семья» (+2ф-ла)	15	ЦСПСид «Берегиня» (+1 ф-л)
2	ЦСПСид «Восточное Дегунино»	16	ЦСПСид «Планета семьи» (+1 ф-л)
3	ЦСПСид «Дмитровский» (=ЦПСид CAO + 1 ф-л)	17	ЦСПСид «Гелиос» (+3 ф-ла)
4	ЦСПСид «Коптево»	18	ЦСПСид «Журавушка»
5	ЦСПСид «Сокол»	19	ЦСПСид «Доверие»
6	ЦСПСид «Хорошевский»	20	ЦСПСид «Кутузовский»
7	ЦСПСид «Диалог»	21	ЦСПСид «Тропарево-Никулино»
8	ЦСПСид «Родник»	22	ЦСПСид «Можайский»
9	ЦСПСид «Гольяново»	23	ЦСПСид «Кунцево»
10	ЦСПСид «Косино-Ухтомский»	24	ЦСПСид «Благополучие» (+ 1ф-л + 1 отд.)
11	ЦСПСид «Измайлово» (+1ф-л)	25	ЦСПСид «Зеленоград»
12	ЦСПСид «Печатники»	26	ЦСПСид «Западное Дегунино»
13	ЦСПСид «Гармония» (+2ф-ла)	27	ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (+2ф-ла)
14	ЦСПСид «Истоки» (+1ф-л)	28	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



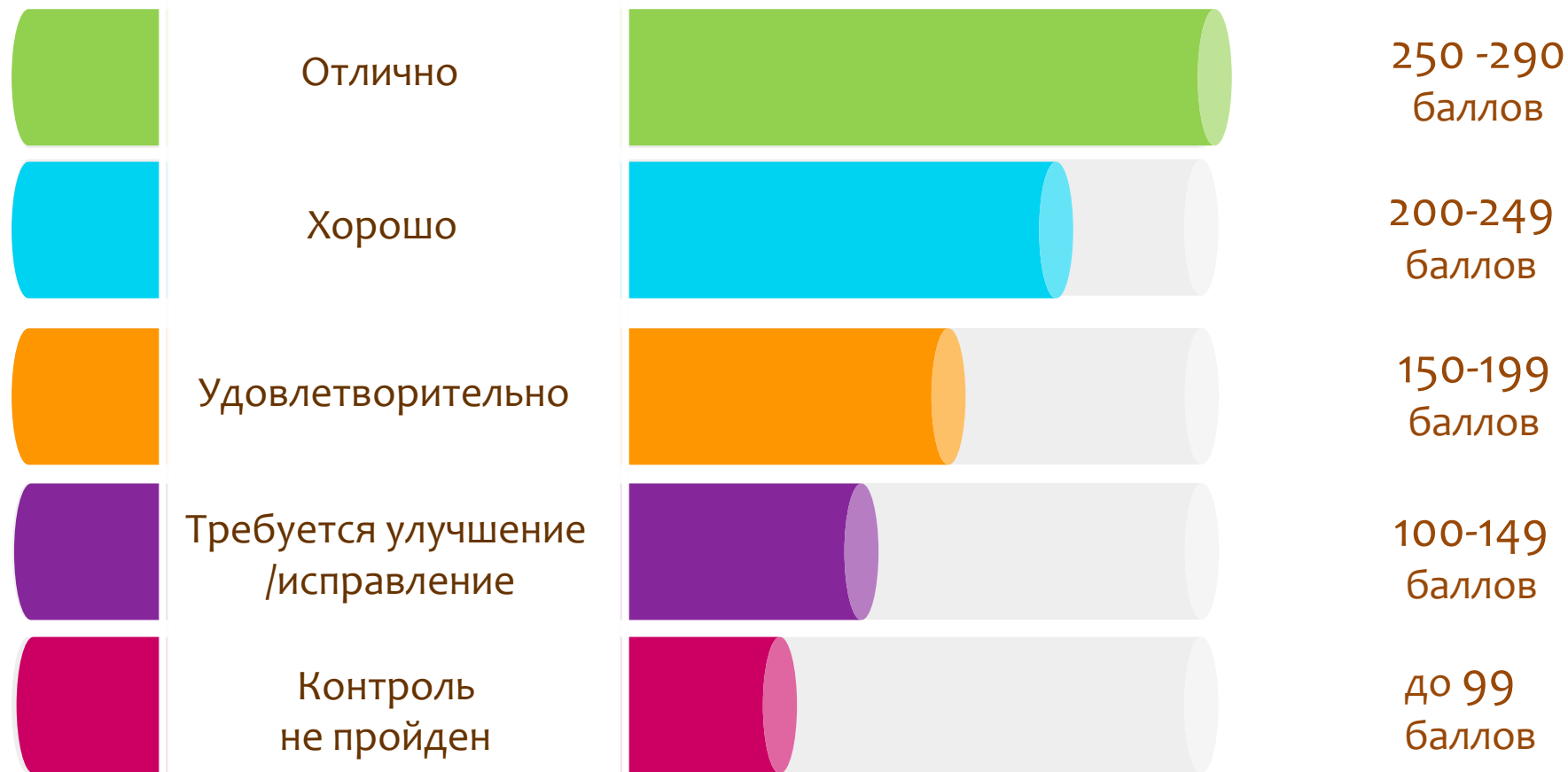
5. Анализ ведомственной статистики 28 организаций



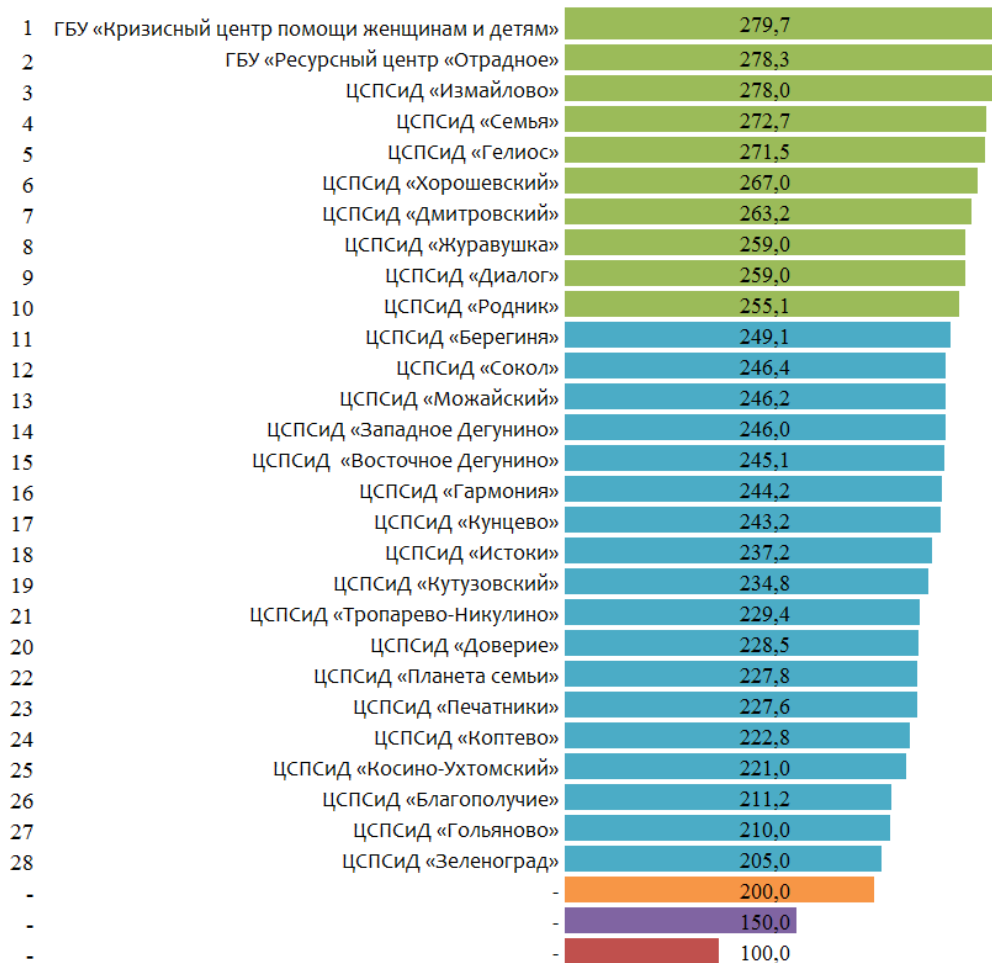
6. Анализ нормативных правовых документов более 50-ти НПА

# Шкала баллов показателя для каждой организации

Значение (баллы)



# ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ независимой оценки качества услуг



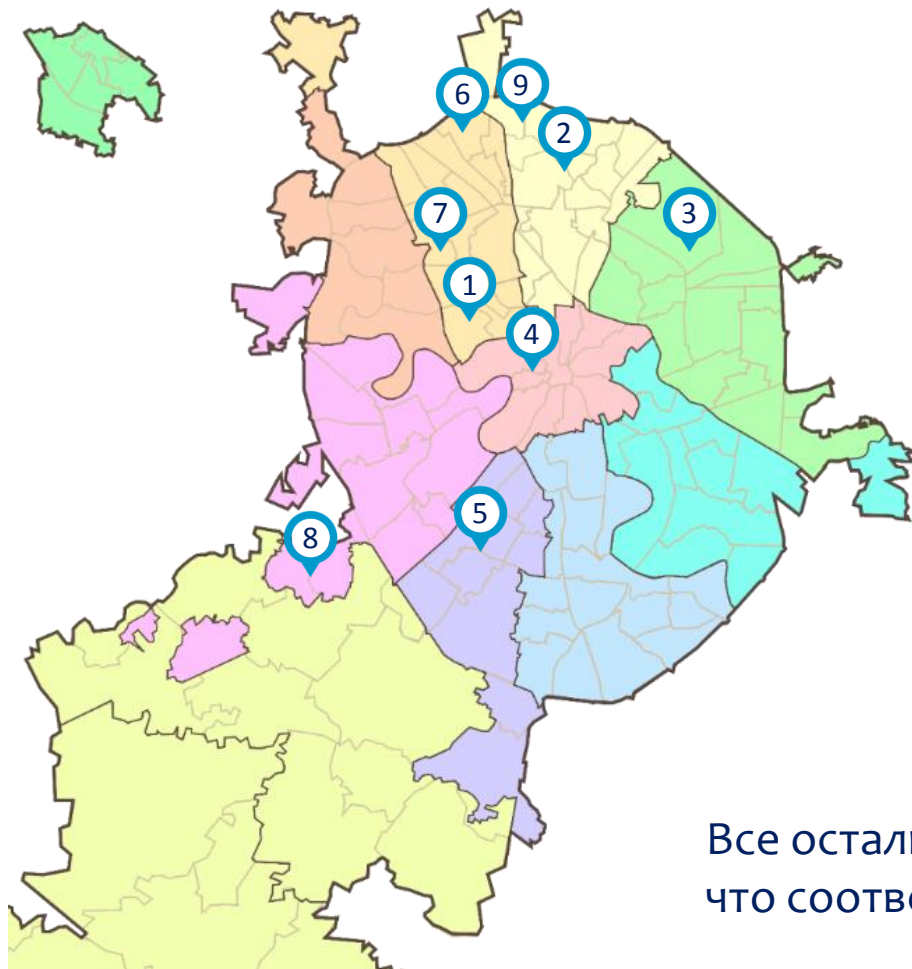
\* Максимально возможный балл = **290**

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

\* Среднее значение, балл - **245,0**



# НОК «Отличники» системы ДТСЗН г. Москвы



РАНГ	Сумма баллов	Наименование учреждения
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**

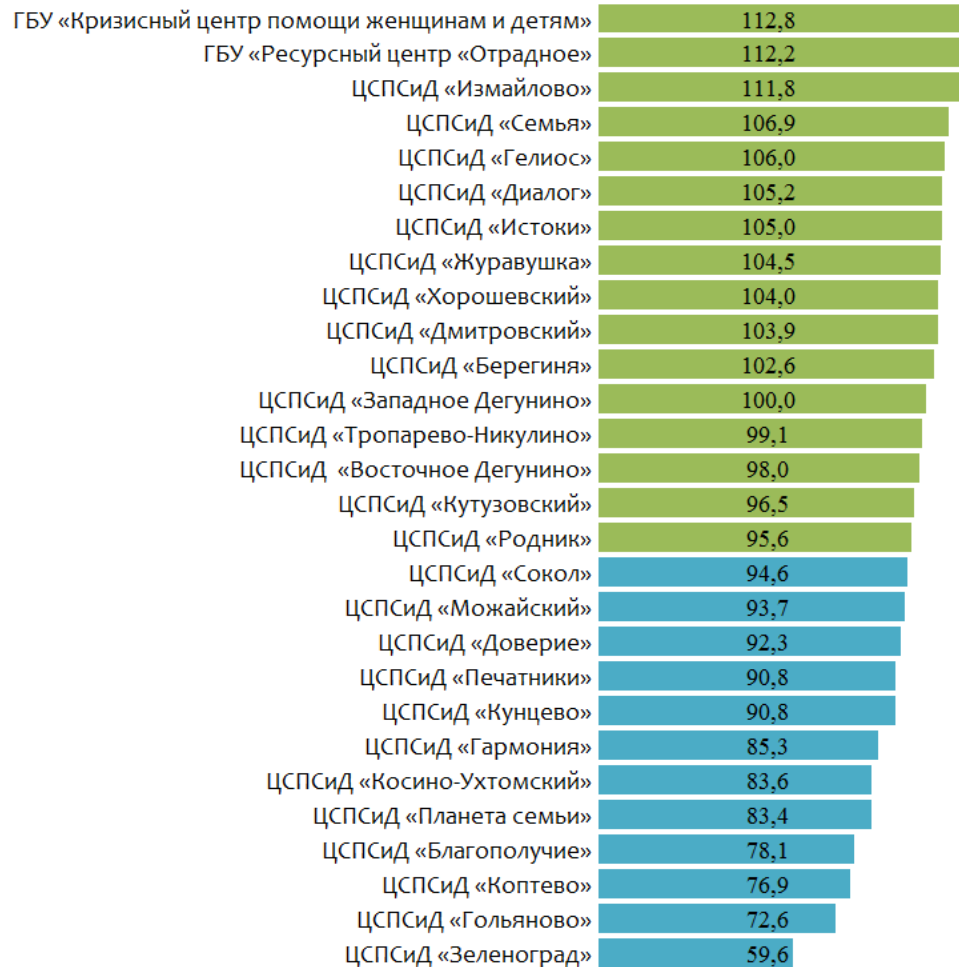
**5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации**

**(5 критериев)**

**50**



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



\* Максимально возможный балл = **120**

Выше среднего

Ниже среднего

\* Среднее значение, балл - **95,2**

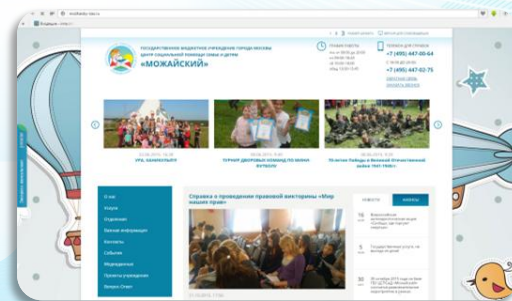


# Рейтинг по **показателю 1**. «Открытость и доступность информации об организации»

## Пятёрка лидеров

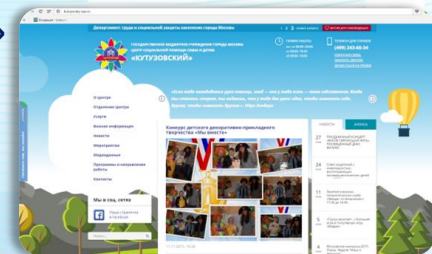
112,8

ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям»



112,2

ГБУ «Ресурсный центр «Отрадное»



111,8

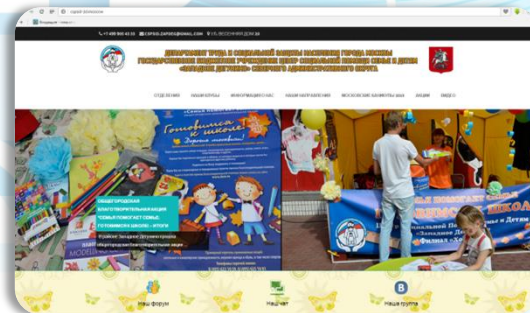
ЦСПСид «Измайлово»

106,9

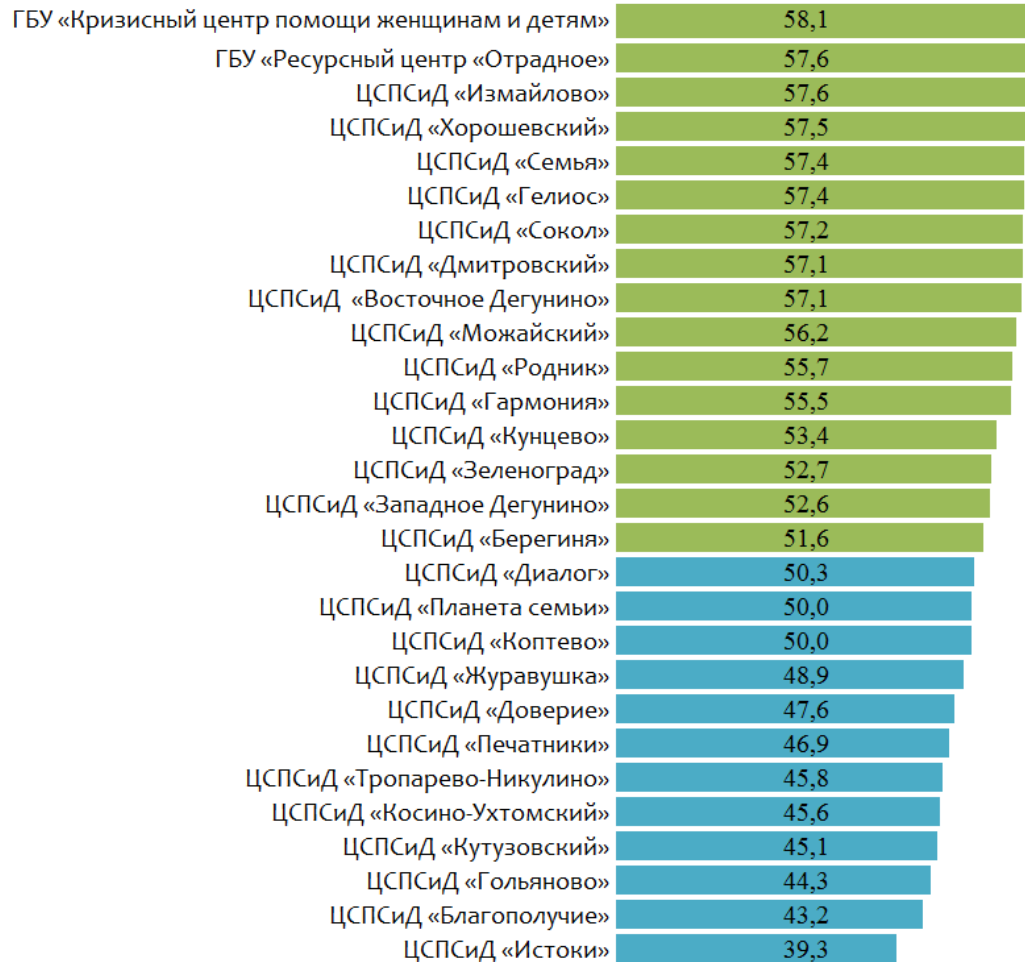
ЦСПСид «Семья»

106,0

ЦСПСид «Гелиос»



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



\* Максимально возможный балл = **60**

Выше среднего

Ниже среднего

\* 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

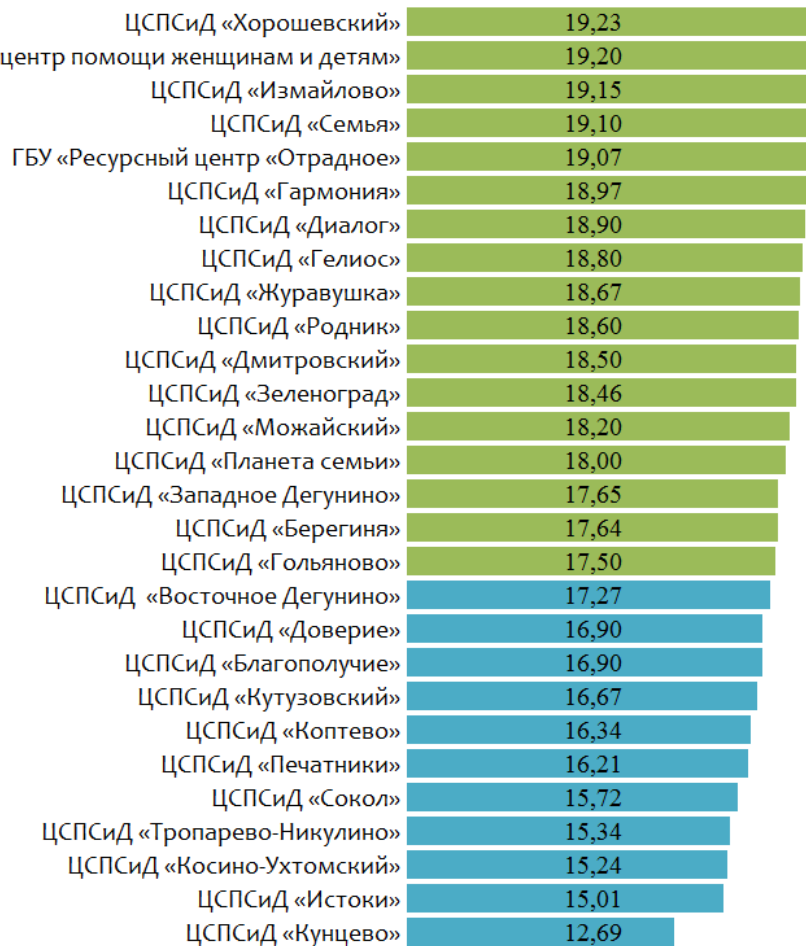
ЦСПСид «Хорошевский»



57,4

ЦСПСид «Семья» + «Гелиос»

# Рейтинг по показателю 3. «Время ожидания в очереди»



\* Максимально возможный балл = 20

Выше среднего

Ниже среднего

\* Среднее значение, балл - 17,5

# Рейтинг по показателю 3. «Время ожидания в очереди»

## Пятёрка лидеров

19,23

ЦСПСид «Хорошевский» (САО)

19,20

ГБУ «Кризисный центр помощи женщинам и детям» (2 филиала)

19,15

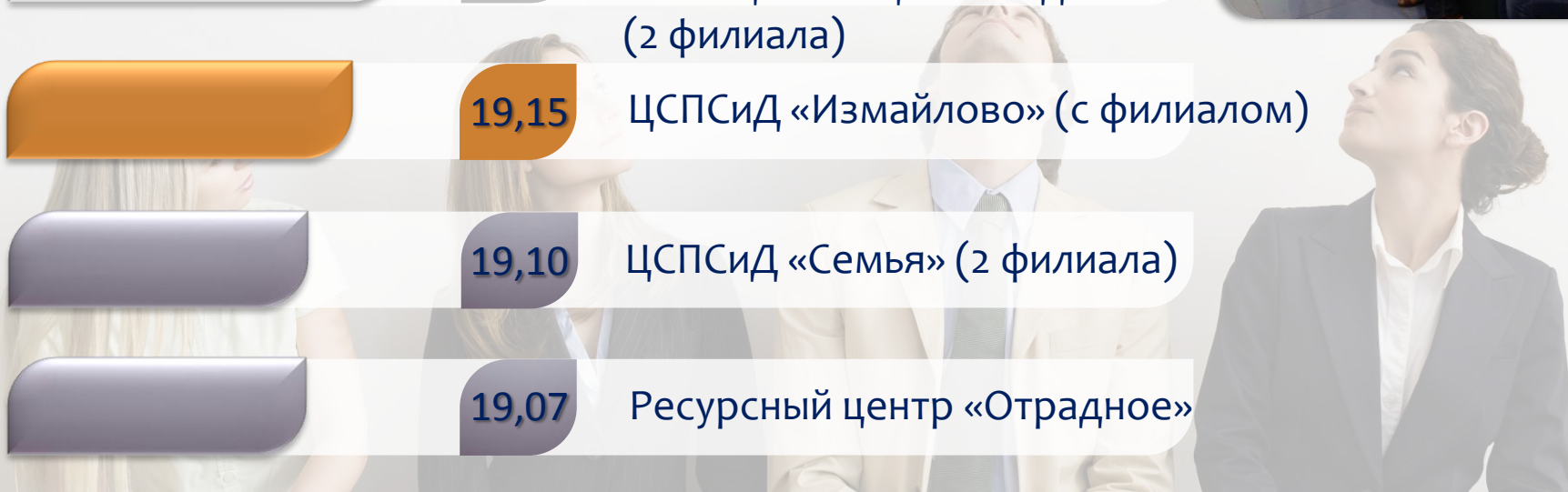
ЦСПСид «Измайлово» (с филиалом)

19,10

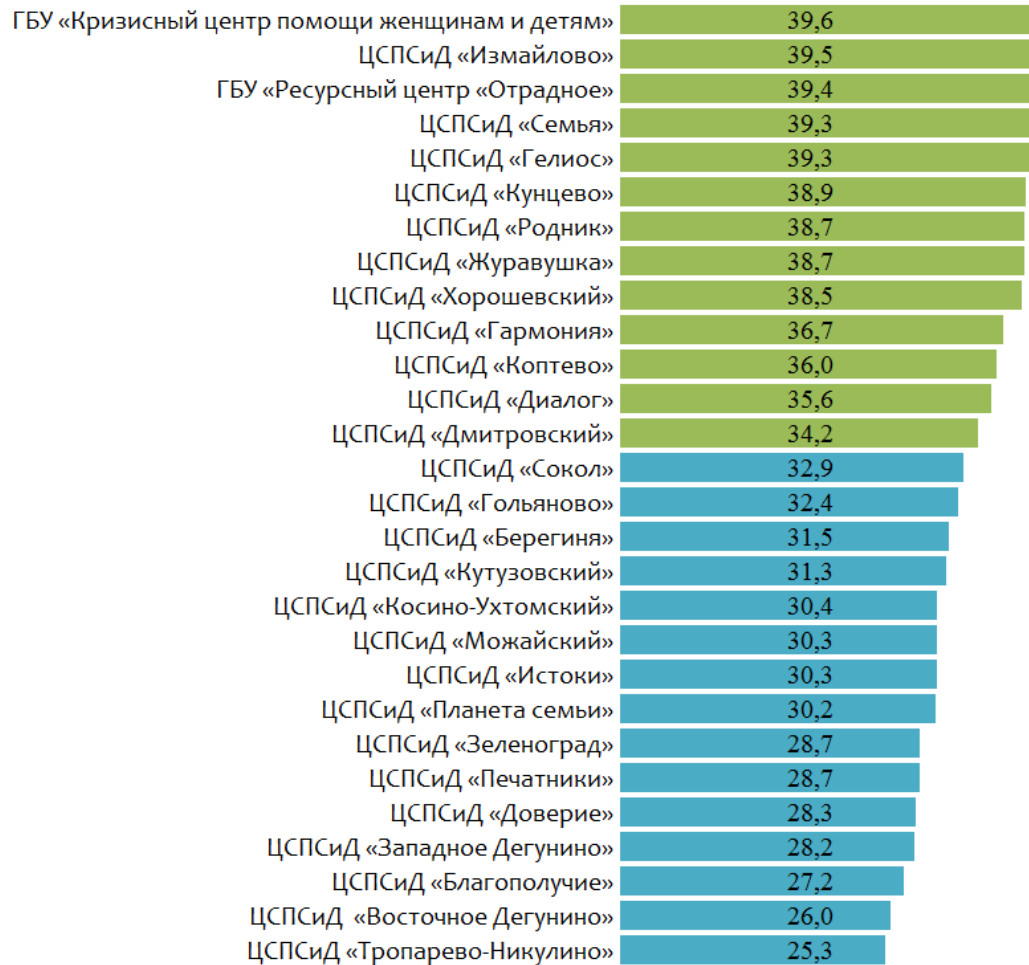
ЦСПСид «Семья» (2 филиала)

19,07

Ресурсный центр «Отрадное»



# Рейтинг по показателю 4. «Коммуникативная эффективность организации»



\* Максимально возможный балл = 40

Выше среднего

Ниже среднего

\* 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 «Истоки»	47,5
ЦСПСиД «Кунцево»	47,4
ЦСПСиД «Восточное Дегунино»	46,8
ЦСПСиД «Родник»	46,5
ЦСПСиД «Планета семьи»	46,2
ЦСПСиД «Косино-Ухтомский»	46,2
ЦСПСиД «Сокол»	45,9
ЦСПСиД «Берегиня»	45,8
ЦСПСиД «Благополучие»	45,8
ЦСПСиД «Зеленоград»	45,5
ЦСПСиД «Кутузовский»	45,3
ЦСПСиД «Печатники»	45,0
ЦСПСиД «Тропарево-Никулино»	43,8
ЦСПСиД «Коптево»	43,6
ЦСПСиД «Доверие»	43,4
ЦСПСиД «Гольяново»	43,2

\* Максимально возможный балл = 50

Выше среднего

Ниже среднего

\* 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

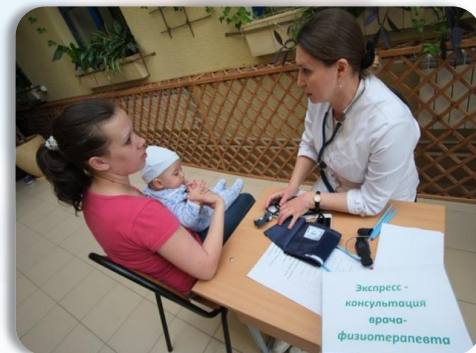
ЦСПСид «Измайлово»

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**

