



## КОМИТЕТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Новороссийская ул., д.41, Волгоград, 400087. Тел. (8442) 30-80-00. Факс (8442) 39-12-96. E-mail: uzsn@volganet.ru  
ОКПО 00088354, ОГРН 1023403456570, ИНН/КПП 3444059322/344401001

25.09.2017 № 16/6604  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Директорам  
государственных организаций  
социального обслуживания  
населения Волгоградской области

(по списку)

Комитет социальной защиты населения Волгоградской области доводит до Вашего сведения, что 21.09.2017 состоялось заседание общественного совета комитета социальной защиты населения Волгоградской области (далее – общественный совет).

Согласно протоколу заседания общественного совета от 21.09.2017 № 17 было принято решение:

1. О принятии к сведению отчета организации-оператора, ГКУ "Центр развития и контроля качества", по результатам сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в 2017 году;

2. Об утверждении трех рейтингов организаций социального обслуживания населения Волгоградской области за 2017 год в соответствии с формами обслуживания (приложение 1 к настоящему письму).

Согласно п.4 Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Волгоградской области организациям (кроме организаций, занявших первые места) необходимо в срок до 02.10.2017 разработать на основании данных рейтинга и заключений организации-оператора планы повышения качества работы организации и представить их для размещения на официальном портале Губернатора Волгоградской области в разделе "Комитет социальной защиты населения Волгоградской области". План необходимо разработать согласно прилагаемой форме, утвердить приказом директора организации и представить в электронном виде в формате word и pdf на электронный адрес отдела организационной и информационно-аналитической работы ГКУ "Центр развития и контроля качества" [omovlg@mail.ru](mailto:omovlg@mail.ru) (форма в приложение 2 к настоящему письму). Скан письма и плана повышения качества необходимо присылать отдельными документами, не сканировать одним документом. В теме письма указать: план повышения качества и наименование организации.

По возникающим вопросам обращаться к начальнику отдела организационной и информационно-аналитической работы ГКУ "Центр развития и контроля качества" Муравьевой Ирине Александровне, 30-80-55.

Приложения. 1. Три рейтинга организаций социального обслуживания населения Волгоградской области за 2017 год в соответствии

с формами обслуживания на 9 л. в 1 экз.

2. Форма плана повышения качества оказания услуг на 1 л. в 1 экз.

3. Заключение ГКУ "Центр развития и контроля качества"/организации-оператора по результатам сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества социальных услуг в 2017 г. о качестве оказания услуг (индивидуально для каждой организации).

Первый заместитель  
председателя комитета



А.В.Кагитин

Я.И.Серова  
30-80-55



РЕЙТИНГ

организаций социального обслуживания населения Волгоградской области  
по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2017 год  
(форма обслуживания – на дому)

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Критерии				Итоговая оценка	Место в рейтинге
		Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания		
1.	ГКУ СО "Новониколаевский центр социального обслуживания на дому"	15	2	2	3	26	1
2.	ГКУ СО "Серафимовичский центр социального обслуживания на дому"	15	2	2	2,5	25,49	2
3.	ГКУ СО "Ольховский центр социального обслуживания на дому"	14,9	1,88	2	2,83	25,38	3
4.	ГКУ СО "Алексеевский центр социального обслуживания на дому"	14,38	1,94	2	2,91	25,21	4

## РЕЙТИНГ

организаций социального обслуживания населения Волгоградской области  
по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2017 год  
(форма обслуживания – полустационарная)

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Критерии					Итого вая оценка	Место в рейтинге
		Открытость и доступность информации и организации социально обслуживан ия	Комфортно сть условий предоставле ния социальных услуг и доступность их получения	Время оказания предост вления социаль ной услуги	Доброе желание вежливос ть, компетен тность работник ов организа ции социальн ого обслужив ания	Удовлетв ренность качество м оказания услуг		
1.	ГБУ СО "Областной реабилитационный центр для детей-инвалидов" Надежда"	15	8	2	3	5	33	1
2.	ГКУ СО "Суровиканский центр социального обслуживания населения"	15	7.95	2	3	5	32.95	2
3.	ГКСУ СО "Ворошиловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	15	7.5	2	3	5	32.5	3
4.	ГКУ СО "Камышинский центр социального обслуживания населения"	15	7.45	2	2.96	4.85	32.26	4
5.	ГКУ СО "Кировский центр психолого-педагогической помощи населению"	15	7.32	2	3	4.91	32.23	5
6.	ГКУ СО "Нехаевский центр социального обслуживания населения"	14.5	7.5	2	3	5	32.00	6

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Критерии						Итоговая оценка	Место в рейтинге
		Открытость и доступность информации и обслуживания организации и социальной обслуживаемой	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доброжелательность, отзывчивость, компетентность работников организаций социального обслуживания	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
7.	ГКУ СО "Советский центр социального обслуживания населения "	14.88	7.12	2	2.91	4.98	31.89	7	
8.	ГКУ СО "Кумылженский центр социального обслуживания населения "	14.5	7.5	2	3	4.8	31.80	8	
9.	ГКСУ СО "Волжский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "	14.4	7.39	2	3	5	31.79	9	
10	ГБУ СО "Новоанинский центр социального обслуживания населения "	14	8	2	2.5	5	31.50	10	
11	ГКУ СО "Калачевский центр социального обслуживания населения "	14	7.89	2	2.91	4.66	31.46	11	
12	ГКУ СО "Кировский центр социального обслуживания населения "	14.5	6.90	2	3	5	31.40	12	
13	ГКУ СО "Ленинский центр социального обслуживания населения "	15	6.38	2	2.9	4.84	31.12	13	
14	ГКУ СО "Фроловский центр социального обслуживания населения "	14.47	6.81	2	3	4.78	31.06	14	
15	ГКУ СО "Красноармейский центр психолого-педагогической помощи населению "	14.5	6.85	2	2.93	4.71	30.99	15	

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Критерии						Итого ва я оценка	Место в рейтинге
		Открытость и доступность информации и организации и социальног о обслуживани я	Комфортно сть условий предоставле ния социальных услуг и доступность их получения	Время ожидан ия предост авления социаль ной услуги	Доброже лательнос ть, вежливос ть, компетен тность работник ов организаци и социальн ого обслужив ания	Удовлетв оренност ь качество м оказания услуг			
16	ГКУ СО "Волгоградский центр психолого-педагогической помощи населению"	13.9	7.36	2	2.96	4.73	30.95	16	
17	ГКСУ СО "Красноармейский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	14	6.92	2	3	5	30.92	17	
18	ГКУ СО "Волгоградский областной реабилитационный центр "Вдохновение"	15	5.76	2	2.9	4.97	30.63	18	
19	ГКУ СО "Светлоярский центр социального обслуживания населения"	13.97	6.85	2	3	4.76	30.58	19	
20	ГКУ СО "Среднеахтубинский центр социального обслуживания населения"	14,5	6	2	3	4.87	30.37	20	
21	ГКУ СО "Камышинский центр психолого – педагогической помощи населению"	14	6.44	2	3	4.88	30.32	21	
22	ГКУ СО "Дубовский центр социального обслуживания населения"	13.98	6.44	2	2.96	4.81	30.19	22	
23	ГКУ СО "Волжский центр социального обслуживания населения"	14.48	5.84	2	3	4.73	30.05	23	
24	ГКУ СО "Когельниковский центр социального обслуживания населения"	13.96	6.41	2	3	4.66	30.03	24	

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Критерии						Итоговая оценка	Место в рейтинге
		Открытость и доступность информации и организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
25	ГКУ СО "Ворошиловский центр социального обслуживания населения"	13.9	6.22	2	3	4.88	30	25	
26	ГКУ СО "Октябрьский центр социального обслуживания населения"	13.9	6.31	2	3	4.75	29.96	26	
27	ГКУ СО "Даниловский центр социального обслуживания населения"	13.5	6.45	2	3	4.93	29.88	27	
28	ГКУ СО "Июльинский центр социального обслуживания населения"	13.4	6.5	2	2.97	5	29.87	28	
29	ГКУ СО "Тракторозаводский центр социального обслуживания населения"	14	5.87	2	3	4.98	29.85	29	
30	ГКСУ "Городищенский социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних"	13.9	6	2	3	4.91	29.81	30	
31	ГКУ СО "Михайловский центр социального обслуживания населения"	14.5	6.37	2	2.33	4.59	29.79	31	
32	ГКУ СО "Центральный центр социального обслуживания населения"	13.5	6.46	2	3	4.53	29.49	32	
33	ГКУ СО "Жирновский центр социального обслуживания населения"	13.85	6.35	2	2.87	4.39	29.46	33	

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Критерии					Итоговая оценка	Место в рейтинге
		Открытость и доступность информации и организации социальной обслуживания	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность получения	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
34	ГКУ СО "Руднянский центр социального обслуживания населения"	14.5	5.9	2	3	5	29.40	34
35	ГКУ СО "Урюпинский центр социального обслуживания населения"	13.4	6	2	3	4.98	29.38	35
36	ГБУ СО "Николаевский центр социального обслуживания населения"	14.38	5.7	2	3	4.22	29.30	36
37	ГКСУ СО "Новоаннинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	13.90	6.1	2	2.68	4.54	29.22	37
38	ГКУ СО "Быковский центр социального обслуживания населения"	13.5	6.1	2	2.75	4.84	29.19	38
39	ГКУ СО "Палласовский центр социального обслуживания населения"	14	5.76	2	2.48	4.93	29.17	39
40	ГКУ СО "Чернышковский центр социального обслуживания населения"	14	5.45	2	3	4.66	29.11	40
41	ГКСУ СО "Калачевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	13.40	5.97	2	2.8	4.9	29.07	41
42	ГКУ СО "Еланский центр социального обслуживания населения"	14	4.92	2	2.97	5	28.89	42



№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Критерии				Итоговая оценка	Место в рейтинге	
		Открытость и доступность информации и общности организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления социальных услуг	Доброта, вежливость, компетентность работников организации			Удовлетворенность качеством оказания услуг
43	ГКУ СО "Городищенский центр социального обслуживания населения"	13.42	5.6	2	2.96	4.83	28.81	43
44	ГКУ СО "Камышинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	13	5.25	2	3	4.85	28.1	44
45	ГКУ СО "Котовский центр социального обслуживания населения"	13.96	4.65	2	2.98	4.33	27.92	45
46	ГКУ СО "Быковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних"	13.4	4.8	2	3	4.52	27.72	46

**РЕЙТИНГ**  
**организаций социального обслуживания населения Волгоградской области**  
**по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2017 год**  
**(форма обслуживания – стационарная)**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Критерии					Итоговая оценка	Место в рейтинге
		Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
1.	Государственное бюджетное стационарное специализированное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Суровикинский психоневрологический интернат"	14.90	7.5	2	3	4.93	32.33	1
2.	Государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Волгоградский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	14.90	7.5	2	2.93	4.97	32.30	2
3.	Государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Харьковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	14.9	6.42	2	3	5	31.32	3
4.	Государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Палласовский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	14.5	7.7	2	2.6	4.4	31.20	4

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Критерии				Итоговая оценка	Место в рейтинге
		Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Время ожидания предоставления социальной услуги	Добротность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания		
5.	Государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Абганеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	14.95	6.43	2	2.92	4.7	5
6.	Государственное автономное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания "Социально-оздоровительный центр "Ергенекский"	13.60	6.99	2	2.95	4.99	6
7.	Государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Бударинский психоневрологический интернат"	13.90	6.49	2	3	5	7
8.	Государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Усть-Бузулукский психоневрологический интернат"	14.40	5.9	2	2.33	5	8
9.	Государственное бюджетное специализированное стационарное учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов "Волгоградский областной геронтологический центр"	14.30	6.43	2	3	3.74	9

УТВЕРЖДАЮ  
Директор

приказ от \_\_\_\_ № \_\_\_\_.

**План**  
мероприятий по улучшению качества оказания социальных услуг  
по итогам проведения независимой оценки качества социальных услуг  
в 2017 году

(наименование учреждения)

п/п	Мероприятия	Сроки	Ответственный
1.	Повышение открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания		
2.	Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях социального обслуживания		
3.	Сокращение времени ожидания предоставления социальной услуги		
4.	Повышение доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников		
5.	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг		