

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области, а также негосударственными организациями, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета

г. Омск, ул. Яковлева, д. 6, тел. 8 (3812) 23-37-98, omsk278828@gmail.com

Министру труда и социального
развития Омской области
И.П. Варнавской
Яковлева ул., д. 6, г. Омск, 644007

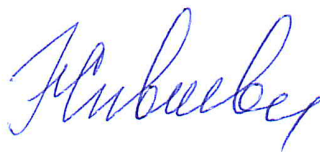
Уважаемый Ирина Павловна!

На заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области, а также негосударственными организациями, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета (далее – Общественный совет по проведению НОК) 20 ноября 2024 года рассмотрены итоги проведения в 2024 году независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – независимая оценка) организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области, а также негосударственными организациями, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета, представленные организацией-оператором (ООО "ГЭПИЦентр-1").

Направляем Вам результаты проведения независимой оценки 11 организаций (10 государственных, 1 негосударственная), предложения Общественного совета по проведению НОК по устранению выявленных по итогам проведенной в 2024 году независимой оценки недостатков и улучшению качества условий оказания услуг в организациях (прилагается) для учета в работе, а также публикации информации о проведенной независимой оценке на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях bus.gov.ru.

Приложение: на 82 л. в 1 экз.

Председатель Общественного совета
по проведению НОК



И.К. Живаева

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО "ГЭПИЦентр-1"



И.Б. Соловейкина

(подпись)

02.09.2024

(дата)



ОТЧЕТ

об оказании услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Омской области

Государственный контракт от 28 мая 2024 года № Ф.2024.0018

Руководитель



Е.С. Кадочникова

Омск, 2024

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

 02.09.2024
подпись, дата

Е.С. Кадочникова
(введение, раздел 5,
заключение)

Исполнители:

Руководитель отдела проектов

 02.09.2024
подпись, дата

И.И. Терехова
(разделы 1-3)

Специалист-социолог

 02.09.2024
подпись, дата

О.А. Важинский
(раздел 4)

Нормоконтроль

 02.09.2024
подпись, дата

И.А. Беляев

РЕФЕРАТ

Отчет 55 стр., 2 рис., 14 табл., 5 источн., 2 прил.

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

Объектом исследования являлись 11 организаций, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания на территории Омской области (далее – организации социального обслуживания), подлежащих независимой оценке качества в 2024 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

Целями сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания являются:

1) повышение качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Омской области;

2) повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг указанными организациями;

3) установление диалога между организациями и гражданами – получателями услуг.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 11 организаций социального обслуживания. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организациях, комфортностью условий предоставления услуг (в том числе временем ожидания предоставления услуг), их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных определена оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания; сформированы выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания Омской области в целом.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	6
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ.....	7
ВВЕДЕНИЕ.....	9
Описание методов сбора первичной информации (инструментарий сбора, обработки и обобщения информации).....	11
1 Содержание работ по сбору и обобщению информации.....	13
2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения).....	15
3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....	16
4 Результаты независимой оценки качества в 2024 году.....	21
4.1 Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организации".....	21
4.2 Критерий 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг".....	35
4.4 Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций".....	44
4.5 Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг".....	48
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....	51

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность социальная</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания</i>	– оценочная процедура, которая является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

г. – год

др. – другое

НОК – независимая оценка качества

ОВ – ограниченные возможности

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

табл. – таблица

НПА – нормативные правовые акты

П 1.1 – соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ

П 1.1.1 – объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации

П 1.1.2 – объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации

П 1.2 – наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

П 1.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации

П 1.3.1 – число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении

П 1.3.2 – число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте

П 2.1 – обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

П 2.2 – время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

П 2.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

П 3.1 – оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

П 3.2 – обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

П 3.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

П 4.1 – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

П 4.2 – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

П 4.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

П 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)

П 5.2 – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)

П 5.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Государственным контрактом от 28 мая 2024 года № Ф.2024.0018, заключенного с Министерством труда и социального развития Омской области, выступающее от имени Омской области, в июне – августе 2024 года ООО "ГЭПИЦентр-1" провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области в 2024 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания определена Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций социального обслуживания, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания.

Методика проведения независимой оценки определена федеральными нормативными актами.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в субъектах Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638, на основании показателей, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области, а также поддержания обратной связи с получателями социальных услуг региона для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций социального обслуживания, а также качества условий

предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цель и задачи исследования

Целями настоящего исследования являлись:

- получение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Омской области (11 организаций, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания);
- определение проблемных направлений в социальном обслуживании и разработка рекомендаций и предложений по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Омской области;
- выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, предоставляемыми организациями социального обслуживания населения Омской области.

Для достижения поставленных целей решению подлежат следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;
- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;
- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;
- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг указанными организациями.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись:

- 11 организаций социального обслуживания Омской области, подлежащих независимой оценке качества в 2024 году (подробнее см. табл. 1);
- граждане, являющиеся получателями социальных услуг в указанных организациях социального обслуживания (либо их законные представители).

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н, по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

Описание методов сбора первичной информации (инструментарий сбора, обработки и обобщения информации)

1) Источниками информации о качестве условий оказания услуг являлись:

1.1) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети интернет, информационные стенды в помещениях указанных организаций;

1.2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети интернет (далее – официальный сайт bus.gov.ru);

1.3) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

1.4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг;

2) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который осуществлялся в форме онлайн анкетирования по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети интернет.

3) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций социального обслуживания применялся метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте bus.gov.ru, на официальном сайте Комитета социальной защиты населения Омской области, на официальных сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания).

При оценке информационной открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в части соответствия состава информации, размещенной на официальных сайтах, стендах данных организаций, составу информации, открытость и доступность которой организации социального обслуживания должны обеспечить, были использованы следующие нормативные документы:

- статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 года № 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)".

Отсутствие на официальных сайтах, стендах организаций социального обслуживания информации, указанной в статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания

граждан в Российской Федерации", фиксировалось путем создания скриншотов проверяемых страниц сайтов, фотографирования стендов.

4) Эксперимент "Взаимодействие организации с гражданами". Было осуществлено оценивание взаимодействия организаций социального обслуживания с гражданами по электронной почте, телефону без раскрытия личности и фактической цели "получателя" услуг по базовым легендам, соответствующим характеру социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания. При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением были использованы следующие НПА:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- ГОСТ Р 52142-2013 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения".

Указанные методы относятся к разряду "количественных" методик сбора первичных данных. При проведении сбора первичной информации интервьюеры (эксперты) следовали определенным правилам ведения и наблюдения. Обязательными требованиями в данном исследовании являлись:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры опроса и заполнения протоколов выездной работы экспертов требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных".

1 Содержание работ по сбору и обобщению информации

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области в 2024 году включало в себя следующие работы по сбору и обобщению информации.

Анализ официального сайта организации социального обслуживания по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях

Осуществлено оценивание содержания и технологических характеристик официальных сайтов организаций социального обслуживания региона. Анализ содержания сайтов организаций проводился через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителей, в том числе инвалидов по зрению.

Оценка содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях

Осуществлено обследование стендов организаций социального обслуживания, содержащих информацию для получателей услуг, путем просмотра содержимого каждого из них. Зафиксированы наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителей организации социального обслуживания.

Натурные наблюдения для выявления реальной ситуации, существующей в организации социального обслуживания

Осуществлено выявление:

- уровня обеспечения комфортных условий предоставления услуг;
- наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- уровня обеспечения доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

Осуществлено выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области и в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, условиями оказания услуг этими организациями.

Таблица – 1 Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка

№ п/п	Наименование учреждения
1.	Казенное учреждение Омской области (далее – КУ) "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"
2.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"
3.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"
4.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"
5.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"
6.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"
7.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"
8.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"
9.	Бюджетное учреждение Омской области (далее – БУ) "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"
10.	БУ "Центр социальной адаптации"
11.	Омская региональная общественная организация инвалидов (далее – ОРООИ) "Планета друзей"

2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 11 организаций социального обслуживания региона.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение 2023 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов согласно Методике составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Таким образом, в 11 организациях опрошено 2938 респондентов. Распределение выборки в разрезе организаций социального обслуживания Омской области приведено в табл. 2.

Таблица – 2 Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обслуживания Омской области, в абс. значении, ед.

№	Название организации	Выборочная совокупность (план)	Выборочная совокупность (фактическая)
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	371	375
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	200	249
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	192	259
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	180	203
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	184	185
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	207	249
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	180	197
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	180	185
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	247	292
10	БУ "Центр социальной адаптации"	600	600
11	ОРООИ "Планета друзей"	140	144
Итого		2681	2938

3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 3). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н.

Таблица – 3 Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	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)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

4 Результаты независимой оценки качества в 2024 году

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества.

4.1 Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организации"

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций социального обслуживания Омской области, подлежащих оценке в 2024 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях социального обслуживания по результатам опроса получателей услуг.

По показателю 1.1 "Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА" среднее значение по организациям составило – 98,09 балла. По итогам исследования было выявлено, что все официальные сайты и информационные стенды государственных организаций полностью соответствуют требованиям действующих НПА РФ, за исключением ОРООИ "Планета друзей": на стенде организации отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; о форме социального обслуживания; о видах социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания; о численности получателей социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; информация о проведении независимой оценки качества.

По итогам анализа сведений о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций (табл. 5), получены следующие результаты:

- в 10 из 11 обследованных организаций информация, установленная к обязательному размещению НПА РФ на информационных стендах представлена в полном объеме.

В части размещения на официальных сайтах организаций социального обслуживания информации о своей деятельности (табл. 6) получены следующие результаты:

- в 11 из 11 организаций на официальных сайтах в полном объеме представлена информация, установленная к обязательному размещению на данных информационных ресурсах НПА РФ.

С точки зрения удобства пользования и полноты размещенной информации получатели услуг максимально положительно оценили сайты всех оцениваемых организаций.

Таблица – 4 Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																	Всего
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме. графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	7. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	8. О форме социального обслуживания	9. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	10. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания	11. О численности получателей социальных услуг	12. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	13. Об объеме предоставляемых социальных услуг	14. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	15. О правилах внутреннего распорядка для получателей	16. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль,	17. Информация о проведении независимой оценки качества	
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
10	БУ "Центр социальной адаптации"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
11	ОРООИ "Планета друзей"	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	10

Таблица – 5 Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																			
		Адрес сайта	1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	7. О структуре и органах управления организации	8. О материально-техническом обеспечении	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	http://www.xn---7sbivljcfdqt2p.xn--p1ai/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	http://zabota.kvels55.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	https://kusrcn.wixsite.com/bigrive	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	https://src-zavyalovo.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	http://srcn-odesskoe.oms.k.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	http://srentavr.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																			
		Адрес сайта	1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителях (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	7. О структуре и органах управления организации	8. О материально-техническом обеспечении	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	https://tarasrcn.ucoz.net/index/glavnaja_stranica/0-21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	https://sunsrncn.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	https://xn--90ag6ahbjv.xn--p1ai/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
10	БУ "Центр социальной адаптации"	http://csa55.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
11	ОРООИ "Планета друзей"	https://pd55.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19

По показателю "1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг" среднее значение по всем организациям составило 100,00 баллов.

На официальных сайтах всех 11 организаций обеспечено представление более 3 необходимых дистанционных способов взаимодействия организаций с получателями услуг (номера телефонов, адреса электронной почты организаций; электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.; раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) и их функционирование (табл. 6).

Таблица – 6 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

№ п/п	Наименование организации	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия					1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
		Телефон	Электронная почта	Электронный сервис	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Техническая возможность выражения мнения о качестве условий	
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	1	1	1	1	1	5
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	1	1	1	1	1	5
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	1	1	1	1	1	5
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	1	1	1	1	1	5
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	1	1	1	1	1	5
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	1	1	1	0	1	4
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	1	1	1	1	1	5
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	1	1	1	1	1	5
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	1	0	1	1	1	4
10	БУ "Центр социальной адаптации"	1	1	1	1	1	5
11	ОРООИ "Планета друзей"	1	1	1	0	1	4

По показателю "1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации" среднее значение по организациям составило 99,91 баллов. Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей" получила 99,00 баллов.

В табл. 7 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети "Интернет", полученных в результате опроса.

Таблица – 7 Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети "Интернет", в абс. значении

№	Наименование организации	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации				
		Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3
						100
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	375	375	375	375	100
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	249	249	240	240	100
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	255	255	243	243	100
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	203	203	202	202	100
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	182	182	168	167	100
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	249	249	246	246	100
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	195	195	182	182	100
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	184	184	184	184	100
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	285	284	243	243	100
10	БУ "Центр социальной адаптации"	580	580	571	571	100
11	ОРООИ "Планета друзей"	143	142	141	138	99

По критерию "Открытость и доступность информации об организации" среднее значение по организациям составило 99,4 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 10 из 11 организаций.

Табл. 8 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию "Открытость и доступность информации об организации" и расчет значения оценки в баллах по каждой из 11 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 8 Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

Таблица 6. Критерии открытости и доступности информации об организации														
№	Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации					
		1.1.1. Объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/единиц информации		Значение показателя 1.1	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.		100							
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	19	19	17	17	100	5	100	375	375	375	375	100	100,0
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	19	19	17	17	100	5	100	249	249	240	240	100	100,0
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	19	19	17	17	100	5	100	255	255	243	243	100	100,0
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	19	19	17	17	100	5	100	203	203	202	202	100	100,0

№	Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации					
		1.1.1. Объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/единиц информации		Значение показателя 1.1	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.		100							
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	19	19	17	17	100	5	100	182	182	168	167	100	100,0
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	19	19	17	17	100	4	100	249	249	246	246	100	100,0
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	19	19	17	17	100	5	100	195	195	182	182	100	100,0
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	19	19	17	17	100	5	100	184	184	184	184	100	100,0

№	Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации						
		1.1.1. Объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/единиц информации		Значение показателя 1.1	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	3 и более способов	100					100	100
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	19	19	17	17	100	4	100	285	284	243	243	100	100,0
10	БУ "Центр социальной адаптации"	19	19	17	17	100	5	100	580	580	571	571	100	100,0
11	ОРООИ "Планета друзей"	19	19	17	10	79	4	100	143	142	141	138	99	93,3

По критерию "Открытость и доступность информации об организации" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА": отсутствие на информационном стенде информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; о форме социального обслуживания; о видах социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания; о численности получателей социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; информация о проведении независимой оценки качества (см. табл. 4 и 5);

- "1.2. Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг": отсутствие обратной связи по электронной почте, а также раздела "Часто задаваемые вопросы" на сайте (см. табл. 6);

- "1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации": не в полной мере удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации (см. табл. 7) получатели услуг 1 из 11 организаций.

4.2 Критерий 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Омской области, подлежащих оценке в 2024 году, по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг.

По показателю "2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 100,00 балла.

Во всех организациях созданы комфортные условия для предоставления услуг: имеются комфортные зоны отдыха/ ожидания, оборудованные соответствующей мебелью, обеспечено наличие и понятность навигации внутри организаций, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, хорошее санитарное состояние помещений, транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки), а также доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.).

По показателю "2.2 Время ожидания предоставления услуги" среднее значение по организациям составило 99,73 балла. Максимальную оценку получили 8 из 11 организаций.

По показателю "2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)" среднее значение по организации составило 99,55 балла.

По критерию "Комфортность условий предоставления услуг" среднее значение по всем организациям составило 99,8 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 6 из 11 организаций.

В таблице 9 представлены сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию "Комфортность условий предоставления услуг" и расчет значения оценки в баллах по каждой из 11 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 9 Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги			Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы			Итого по критерию
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Число опрошенных получателей услуг	2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	
		5 и более условий	100			100			100	100
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	7	100	375	374	100	375	375	100	100,0
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	7	100	249	249	100	249	249	100	100,0
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	7	100	259	259	100	259	258	100	100,0
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	7	100	203	203	100	203	203	100	100,0
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	7	100	185	183	99	185	185	100	99,6
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	7	100	249	249	100	249	249	100	100,0
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	7	100	197	197	100	197	197	100	100,0
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	7	100	185	185	100	185	184	99	99,7
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	7	100	292	291	100	292	287	98	99,4
10	БУ "Центр социальной адаптации"	7	100	600	594	99	600	595	99	99,3
11	ОРООИ "Планета друзей"	7	100	144	142	99	144	142	99	99,3

По критерию "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг": недостатков не выявлено;

- "2.2. Время ожидания предоставления услуги": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 9) временем ожидания предоставления услуги получатели услуг 3 из 11 обследованных организаций;

- "2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 9) комфортностью предоставления услуг в организации получатели услуг 4 из 11 организаций.

4.3 Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации социального обслуживания Омской области, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

По показателю "3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов" среднее значение по организациям составило 85,45 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 6 из 11 организаций.

По показателю "3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" среднее значение по организациям составило 89,09 баллов. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 6 из 11 организаций.

По показателю "3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" среднее значение по организациям составило 99,45 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 9 из 11 организаций.

В табл. 10 представлены сведения о численности получателей услуг, относящихся к инвалидам, и граждан, представляющих лица этой категории, удовлетворенных соответствующими условиями в организациях социального обслуживания Омской области, полученные в результате опроса.

Таблица – 10 Число получателей услуг организаций социального обслуживания - инвалидов и членов их семей, удовлетворенных доступностью этих услуг, в абс. значении

№	Наименование организации	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		
		Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	6	6	100
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	13	13	100
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	23	22	96
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	12	12	100
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	16	16	100
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	4	4	100
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	20	20	100
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	19	19	100
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	23	23	100
10	БУ "Центр социальной адаптации"	352	344	98
11	ОРООИ "Планета друзей"	134	134	100

В табл. 11.1 и 11.2 приведены данные о наличии/отсутствии условий доступности в организациях социального обслуживания.

Таблица – 11.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Оборудование помещений организации и прилегающей территории					3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	1	1	1	1	0	4
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	1	1	0	0	0	2
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	1	1	1	0	0	3
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	1	1	1	1	0	4
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	1	1	1	1	1	5
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	1	1	1	1	1	5
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	1	1	1	1	1	5
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	1	1	1	1	1	5
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	1	1	1	1	1	5
10	БУ "Центр социальной адаптации"	1	1	1	1	1	5
11	ОРООИ "Планета друзей"	1	0	1	1	1	4

Таблица – 11.2 Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№ п/п	Наименование организации	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/ инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	1	0	1	1	1	1	5
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	1	0	1	1	1	1	5
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	1	1	1	1	0	0	4
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	1	1	1	1	1	1	6
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	1	1	1	1	1	1	6
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	1	1	0	1	1	1	5
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	0	1	0	1	1	1	4
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	0	1	0	1	1	0	3
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	0	1	0	1	1	1	4
10	БУ "Центр социальной адаптации"	0	1	1	1	1	1	5
11	ОРООИ "Планета друзей"	1	1	0	0	1	1	4

По критерию "Доступность услуг для инвалидов" среднее значение по всем организациям составило 91,11 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 2 из 11 организаций.

Табл. 11.3 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию "Доступность услуг для инвалидов" и расчет значения оценки в баллах по каждой из 11 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 11.3 Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

№	Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим		Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	
		5 и более условий	100	5 и более условий	100			100	100
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	4	80	5	100	6	6	100	94,0
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	2	40	5	100	13	13	100	82,0
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	3	60	4	80	23	22	96	78,8
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	4	80	6	100	12	12	100	94,0
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	5	100	6	100	16	16	100	100,0
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	5	100	5	100	4	4	100	100,0
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	5	100	4	80	20	20	100	92,0
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	5	100	3	60	19	19	100	84,0
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	5	100	4	80	23	23	100	92,0
10	БУ "Центр социальной адаптации"	5	100	5	100	352	344	98	99,4
11	ОРООИ "Планета друзей"	4	80	4	80	134	134	100	86,0

По критерию "Доступность услуг для инвалидов" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов": отсутствуют следующие условия доступности:

а) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:

- Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей".

б) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска".

в) наличие сменных кресел-колясок:

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска";

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района".

г) наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония";

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска";

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района";

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области".

- "3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими": отсутствуют следующие условия доступности:

а) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района";

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района";

- БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"

- БУ "Центр социальной адаптации".

б) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония";

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска".

в) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района";
- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района";
- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района";
- БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)";
- Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей".
- г) *наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению*
 - Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей".
- д) *помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории*
 - КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района".
- е) *наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*
 - КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района";
 - КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района".

- "3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов": получатели услуг не в полной мере удовлетворены (см. табл. 10) условиями доступности, созданными в организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района";
- БУ "Центр социальной адаптации".

4.4 Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций"

По показателю "4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" среднее значение по организациям составило 99,91 балла. Одна организация КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района" получила 99 баллов.

По показателю "4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию", среднее значение по организациям составило 99,91 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 10 из 11 организаций. Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей" получила 99 баллов.

По показателю "4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" среднее значение по организациям составило 99,91 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 10 из 11 организаций. Только одна организация Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей" получила 99 баллов.

По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" среднее значение по всем организациям составило 99,9 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 9 из 11 организаций.

В настоящем разделе в табл. 12 приведены значения показателей критерия "Доброжелательность, вежливость работников организаций" в абсолютном значении.

Таблица – 12 Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций"

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
				100			100			100	100
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	375	374	100	375	374	100	352	351	100	100,0
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	249	249	100	249	249	100	204	204	100	100,0
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	259	259	100	259	259	100	242	242	100	100,0
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	203	203	100	203	203	100	192	192	100	100,0
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	185	185	100	185	185	100	116	116	100	100,0
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	249	249	100	249	249	100	241	241	100	100,0
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	197	196	99	197	197	100	179	179	100	99,6
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	185	185	100	185	185	100	142	142	100	100,0

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
				100			100			100	100
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	292	292	100	292	292	100	261	261	100	100,0
10	БУ "Центр социальной адаптации"	600	600	100	600	600	100	565	565	100	100,0
11	ОРООИ "Планета друзей"	144	144	100	144	143	99	141	140	99	99,4

По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 12) составляющими данного показателя получатели услуг 1 из 11 обследованных организаций;

- "4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 12) составляющими данного показателя получатели услуг 1 из 11 обследованных организаций;

- "4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 12) составляющими данного показателя получатели услуг 1 из 11 обследованных организаций.

4.5 Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

По показателю "5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))" среднее значение по организациям составило 99,82 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 9 из 11 организаций.

По показателю "5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг — графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)", среднее значение по организациям составило 100 баллов.

По показателю "5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)" среднее значение по организациям составило 99,91 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 10 из 11 организаций.

По критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" среднее значение по всем организациям составило 99,9 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 8 из 11 организаций.

В табл. 13 приведены значения показателей и результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию социального обслуживания Омской области другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- графиком работы организации;
- условиями оказания услуг в целом.

Таблица – 13 Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)			Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг			Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, готовых рекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	
				100			100			100	100
1	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	375	374	100	375	375	100	375	374	100	100,0
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	249	249	100	249	249	100	249	249	100	100,0
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	259	259	100	259	259	100	259	259	100	100,0
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	203	203	100	203	203	100	203	203	100	100,0
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	185	184	99	185	185	100	185	185	100	99,7
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	249	249	100	249	249	100	249	249	100	100,0
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	197	197	100	197	197	100	197	197	100	100,0
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	185	185	100	185	185	100	185	185	100	100,0
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	292	290	99	292	292	100	292	291	100	99,7
10	БУ "Центр социальной адаптации"	600	598	100	600	600	100	600	600	100	100,0
11	ОРООИ "Планета друзей"	144	144	100	144	144	100	144	143	99	99,5

По критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 13) составляющими данного показателя получатели услуг 2 из 11 организаций;

- "5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг — графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)": недостатков не выявлено (получатели услуг всех 11 организаций в полной мере удовлетворены (см. табл. 13) организационными условиями предоставления услуг (в том числе графиком работы организации или отдельных специалистов);

- "5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 13) условиями оказания услуг в организации социального обслуживания в целом получатели услуг 1 из 11 организаций.

5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания Омской области, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по каждой из организаций социального обслуживания представлены в табл. 14.

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки, по всем организациям в целом составляет 98,03 балла; по каждому из критериев среднее значение по организациям составляет:

1. По критерию "Открытость и доступность информации об организации" по организациям в целом – 99,4 балла.

2. По критерию "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" по организациям – 99,8 балла.

3. По критерию "Доступность услуг для инвалидов" по организациям в целом – 91,1 балла.

4. По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" по организациям – 99,9 балла.

5. По критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" по организациям – 99,9 балла.

Лидерами по результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области стали 3 организации, набравшие 100,00, 99,86 и 99,74 балла соответственно:

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района";

- КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района";

- БУ "Центр социальной адаптации".

7 обследованных организаций получили итоговую оценку близкую к максимальной: в диапазоне от 98,80 до 95,76 балла.

Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей" получила итоговую оценку 95,50 балла, она же замыкает рейтинг организаций социального обслуживания Омской области.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили высокие итоговые оценки, чем продемонстрировали "отличный" уровень качества условий оказания услуг, согласно градации баллов сайта bus.gov.ru.

Таблица – 14 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах

№	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)		
				П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3
1	КУ "Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	98,80	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	94,0	80	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
2	КУ "Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" г. Омска"	96,40	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	82,0	40	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
3	КУ "Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	95,76	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	78,8	60	80	96	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
4	КУ "Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	98,80	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	94,0	80	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
5	КУ "Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	99,86	100,0	100	100	100	99,6	100	99	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	99,7	99	100	100
6	КУ "Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	100,00	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
7	КУ "Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	98,32	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100	92,0	100	80	100	99,6	99	100	100	100,0	100	100	100

№	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)		
				П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	96,74	100,0	100	100	100	99,7	100	100	99	84,0	100	60	100	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	98,22	100,0	100	100	100	99,4	100	100	98	92,0	100	80	100	100,0	100	100	100	99,7	99	100	100
10	БУ "Центр социальной адаптации"	99,74	100,0	100	100	100	99,3	100	99	99	99,4	100	100	98	100,0	100	100	100	100,0	100	100	100
11	ОРООИ "Планета друзей"	95,50	93,3	79	100	99	99,3	100	99	99	86,0	80	80	100	99,4	100	99	99	99,5	100	100	99
Среднее значение по государственным организациям		98,26	100,0	100	100	100	99,8	100	100	100	91,6	86	90	99	100,0	100	100	100	99,9	100	100	100
Среднее значение по всем организациям		98,03	99,4	98	100	100	99,8	100	100	100	91,1	85	89	99	99,9	100	100	100	99,9	100	100	100



Рис. 1 Значения критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания Омской области в 2024 году

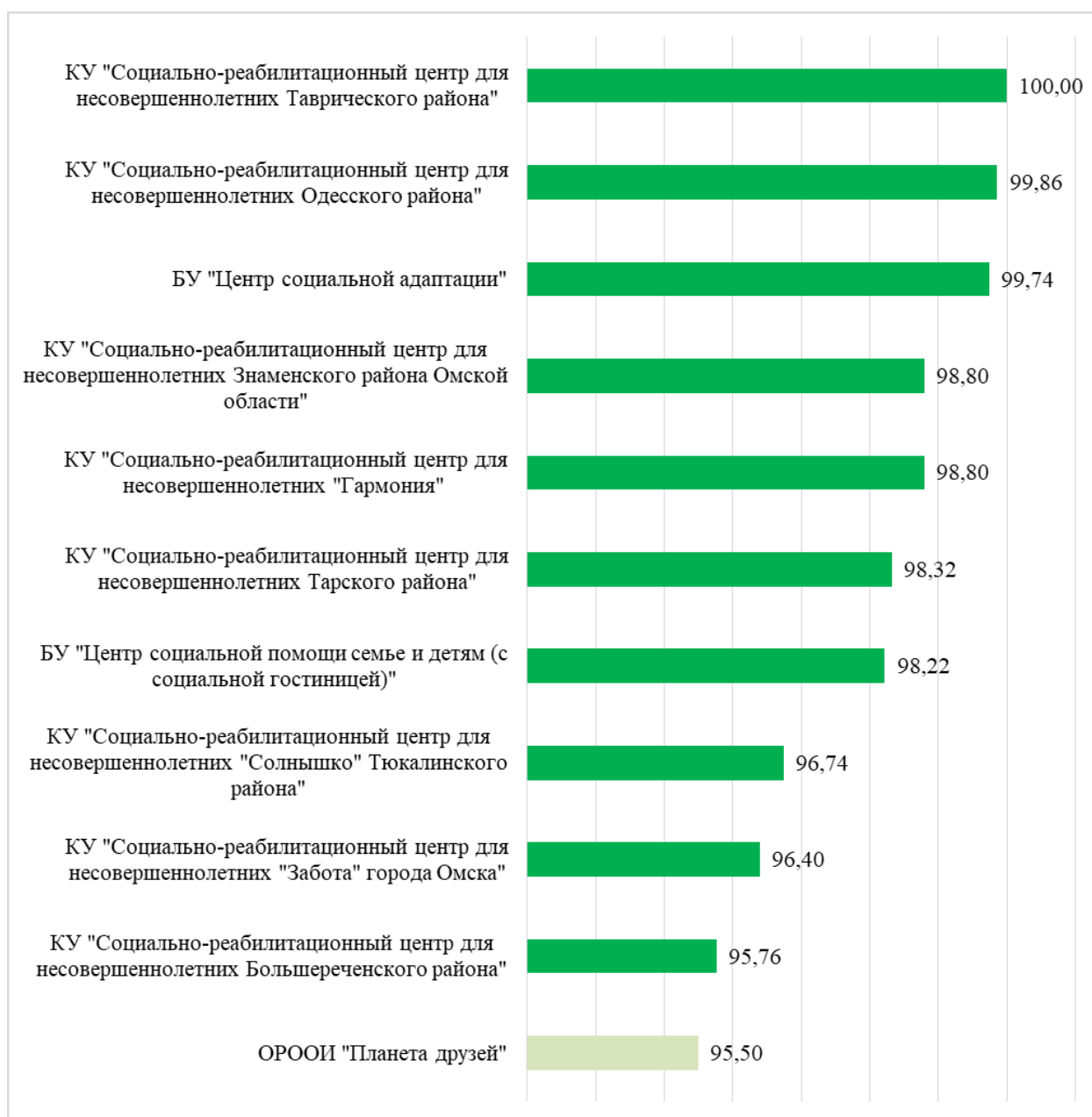


Рис. 2 Общий рейтинг организаций социального обслуживания Омской области

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2024 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 11 организациями социального обслуживания Омской области, дают основание сделать следующие выводы.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили высокие оценки: все обследованные учреждения получили итоговые оценки от 95,50 балла и выше, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 98,03 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальному значению.

Средние значения показателей (по всем 11 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию "Открытость и доступность информации об организации" – 99,4 балла;
- по критерию "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" – 99,8 балла;
- по критерию "Доступность услуг для инвалидов" – 99,1 балла;
- по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" – 99,9 балла;
- по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" – 99,9 балла.

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области, были сформированы предложения по устранению выявленных недостатков в работе организаций, совершенствованию их деятельности. Недостатки и рекомендации по их устранению для каждой организации представлены в Приложении А.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".
2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

ПРИЛОЖЕНИЕ Б (обязательное)

Уважаемый респондент!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания Омской области, в которой Вы (Ваш ребенок, опекаемый) получаете (получали) социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимная.

Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе организации социального обслуживания.

1. Укажите организацию, в которой Вы (Ваш ребенок, опекаемый) получаете (получали) социальные услуги. (Выберите 1 ответ)

- ☐ КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"
- ☐ КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"
- ☐ КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"
- ☐ КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района"
- ☐ КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"
- ☐ КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"
- ☐ КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"
- ☐ КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"
- ☐ БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"
- ☐ БУ "Центр социальной адаптации"
- ☐ Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"

2. Укажите, к какой группе получателей услуг Вы относитесь? (Выберите 1 ответ)

- ☐ Несовершеннолетний гражданин от 10 до 18 лет (при наличии согласия родителей (законных представителей) на участие в опросе)
- ☐ Гражданин 18 лет и старше
- ☐ Законный представитель получателя социальных услуг

3. Укажите, в какой форме Вы (Ваш ребенок, опекаемый) получаете (получали) социальные услуги: (Выберите 1 ответ)

- ☐ Стационарное обслуживание
- ☐ Полустационарное обслуживание

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации

о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в помещении организации? (Выберите 1 ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет, так как _____
- ☐ Не могу оценить, лично не посещал (-а) организацию

5. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации? (Выберите 1 ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет, так как _____
- ☐ Не могу оценить, не посещал (-а) официальный сайт организации

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? (Выберите 1 ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет (переход к вопросу 6.1)

6.1. Комфортностью каких именно условий предоставления услуг Вы не удовлетворены (возможен выбор нескольких вариантов ответа)

- ☐ наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- ☐ наличие и понятность навигации в помещении организации;
- ☐ наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;
- ☐ наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;
- ☐ удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;
- ☐ транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);
- ☐ доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации);
- ☐ прочие условия (впишите какие именно) _____

7. Оцените своевременность оказания услуги (период ожидания получения социальных услуг в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту организации, со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг и др.)?

(Выберите 1 ответ)

- ☐ Своевременно или ранее установленного срока
- ☐ Не своевременно

8. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (Выберите 1 ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет (переход к вопросу 10)

9. Удовлетворены Вы или нет доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (наличие доступной среды в организации (пандусы, поручни, удобные туалеты, помощь сотрудников в быту и на прогулках)) (Выберите 1 ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет, так как _____

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах (работники справочной, вахты, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию? (Выберите 1 ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет, так как _____

11. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (психологи, специалисты по реабилитационной работе, специалисты по социальной работе, дежурные по режиму, няни, врачи, медицинские сестры и прочие работники)? (Выберите 1 ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет, так как _____

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и др.)? (Выберите 1 ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет, так как _____
- ☐ Не обращался (-лась) в организацию дистанционно

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (Выберите 1 ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет, так как _____

14. Удовлетворены Вы или нет организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (отделений, приема руководством и отдельных специалистов и др.), навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и др.)? (Выберите 1 ответ)

☐ Да

☐ Нет, так как _____

15. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в этой организации? (Выберите 1 ответ)

☐ Да

☐ Нет, так как _____

16. Какие положительные моменты Вы можете отметить в условиях оказания услуг? (Впишите)

17. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания социальных услуг в данной организации. (Впишите)

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

18. Ваш пол

☐ Мужской

☐ Женский

19. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

*Благодарим Вас за честные ответы и потраченное время!
Мы обязательно учтем Ваше мнение!*

ПРИЛОЖЕНИЕ А

1. КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	Информация, размещенная на официальном сайте и стендах организации, в полном объеме соответствует НПА.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		- установить кондиционеры (29 респондентов) - принтеры и сканеры в кабинетах (5 респондентов) - установка вентиляторов (3 респондента) - Сделать ремонт проезжих путей и асфальтовых дорожек на территории центра - Организация компьютерного класса. - хочется тренажерный зал. - Хотим, чтобы был бассейн. - Хотелось бы более ухоженной территории, много зелени.

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
		• Проведение семинаров по обмену опытом. • больше образовательных книг • увеличить зону для посещения родителями детей • расширить трудовые обязанности • быть открытыми людьми • увеличить штат психологов • побольше различных мастер классов! • Побольше выездных мероприятий. • Благоустроить территорию Центра • выписывать премии и поднятие зарплаты сотрудникам • больше спортивных мероприятий для детей • Увеличить время свиданий • Повести косметический ремонт. • быть более внимательными и вежливым • присутствует грубость

2. КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	Информация, размещенная на официальном сайте и стендах организации, в полном объеме соответствует НПА.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: • Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов • Наличие сменных кресел-колясок • Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений • Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Обеспечить все необходимые условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения предоставить кресло-коляску для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		• расширение онлайн-консультаций, дистанционного оказания услуг (3 респондента) • хотелось бы тренажеры уличные • больше консультаций юристов по гражданским спорам (3 респондента) • подарите им новый микроавтобус, для перевозки детей. • увеличение финансирования учреждения • Улучшение бытовых условий проживания

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
		детей • Организация выездных мероприятий

3. КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	Информация, размещенная на официальном сайте и стендах организации, в полном объеме соответствует НПА.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений - Помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков.
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		• облагородить территорию(заасфальтировать дорожки подъездные пути летние веранды для прогулок детей и т.д. (19 респондентов) • установите беседку на территории приюта (7 респондентов) • не удобно что нет парковки. (13 респондентов) • обеспечение новым тренажёрами • больше познавательных экскурсий (2 респондента) • побольше спонсоров • чтобы почаще давали телефоны для общения с родными (3 респондента) • Побольше игрушек для детей • Установить уличные спортивные тренажеры на участке • чтобы детей в бассейн возили • Поставьте батут для детей на уличной детской площадке. Будет здорово. • Обложить тротуарной плиткой территорию вокруг здания • построить веранды для прогулок • кулер поставьте в приходе • обустроить территорию • тротуаров нет на территории (2 респондента) • нет бассейна. ребенку хочется купаться • улучшение снабжения • расширение сферы • привлекать к труду. • Повышение заработной платы (2 респондента) • увеличить средства на материальные нужды • нет туалета на улице

4. КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	Информация, размещенная на официальном сайте и стендах организации, в полном объеме соответствует НПА.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ, в частности оборудовать санитарно-гигиеническое помещение необходимым оборудованием для инвалидов
2	Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		- побольше оборудование - информационные системы - обеспечение оборудования для проведения мероприятий - отремонтировать дорогу от Знаменки до Завьялово - квалифицированных специалистов побольше - не хватает оборудования - улучшить игровую базу. - Нехватка младшего персонала (2 респондента) - Расширение - ремонт в организации - спонсоров

5. КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	Информация, размещенная на официальном сайте и стендах организации, в полном объеме соответствует НПА.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации присутствуют все показатели	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
2	Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Рекомендуем поддерживать на высоком уровне количество получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым. В целях поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации социального обслуживания, а также повышения имиджа учреждения организовывать и проводить на постоянной основе мониторинг удовлетворенности получателей услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг, устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		• больше инвентаря для досуг ребят • нет спортзала (3 респондента) • необходим косметический ремонт, замена дверей в группах (2 респондента) • хорошее питание,обеспечение хороших

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
		медикоментов • материальная база • улучшить детские площадки • чуткость

6. КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	Информация, размещенная на стендах организации, в полном объеме соответствует НПА.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
2	На официальном сайте организации отсутствует: Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рекомендовано разместить отсутствующую информацию. Для поддержания высокого уровня рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		- больше спорта - современную спортивную площадку. (5 респондентов) - сделать ремонт здания

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
		• отпускать домой на выходные • больше экскурсий в разные места • сделать ограждение территории (2 респондента) • ремонт фасада здания • Сделать ярким более привлекательным здание • пополнения новыми компетентными сотрудниками. • улучшение материальной базы центра • больше денег специалистам)))))) (2 респондента)

7. КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	Информация, размещенная на официальном сайте и стенде организации, в полном объеме соответствует НПА.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: • Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары, мастер-классы с работниками организации для повышения уровня коммуникативных навыков и доброжелательного общения с получателями услуг с целью улучшения результатов по данному критерию
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		• какие то не доброжелательные, бывают • быть более доброжелательными и компетентны (2 респондента) • Повышение зп (2 респондента)

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
		• облегчение графика работы воспитателям • решётки на окна • Сделать спортивный зал (3 респондента) • гостиница с ночевкой для родителей • Улучшение материально-технической базы • Построить новую детскую площадку для детей • ремонт фасада, будет эстетичнее • побольше добрых воспитателей • возможность брать ребёнка на несколько дней домой • развивающие материалы • сделайте хороший ремонт. (2 респондента) • пандус • улучшить проводной интернет (2 респондента) • график соц реабилитолога можно пересмотреть • побольше хотелось бы бывать у психолога в разгрузочный комнате • вайфай • Больше свободного времени • Комната для свиданий нужна • гостевая комната для родителей • Офлайн встречи • побольше цветов • Делить группы по полу • не увидела нормальной детской площадки • не брать детей с наркологии • хотелось бы организацию досуга несовершеннолетних за пределами центра • больше выделять им денег

8. КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	Информация, размещенная на официальном сайте и стенде организации, в полном объеме соответствует НПА.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: • Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) • Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		• Расшириться • организовать больше пространства для

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
		занятий • Половина убрать бумажной писанины • организация игровой комнаты • Дополнительные комнаты для занятий с детьми • нужно парковочное место

9. БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	Информация, размещенная на стендах организации, в полном объеме соответствует НПА.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
2	На официальном сайте организации на главной странице отсутствует: • возможность получить ответ на обращение, направленное на официальный адрес электронной почты	Рекомендуем определить ответственное лицо, обеспечивающее взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты. Обеспечить ежедневный контроль за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: • Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации • Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Рекомендуем поддерживать на высоком уровне количество получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым. В целях поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации социального обслуживания, а также повышения имиджа учреждения организовывать и проводить на постоянной основе мониторинг удовлетворенности получателей услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг, устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		• мало стендов. на первом этаже их нет. • Неудобно добираться (2 респондента) • Чтобы был логопед (5 респондентов) • Добавить диффектолога, лфк... (5 респондентов) • нужен еще один психолог • Добавить кулеров с водой • Парковку • увеличить срок проживания в гостнице • уменьшить количество предоставляемых документов • Повесить телевизор в зону ожидания (2 респондента) • Для взрослых тоже разнообразить услуги • еще бы кислородный коктейль попить пока ждешь ребенка (3 респондента) • побольше игрушек в игровую • телевизор побольше в игровую • нехватает детской площадки на улице (16 респондентов) • добавить зарплату сотрудникам • сделать комнату на семью, а не жить с другими людьми • нехватает сотрудников для оказания услуг • установить кондиционеры (9 респондентов), доступ к воде, улучшить ремонт в кабинетах • разнообразить услуги (3 респондента) • добавить транспорт к месту проезда (2 респондента) • для детей побольше игровых комнат • нужен навес для колясок, а то в дождь некуда ставить • на улице еще доставить лавочки, т.к. летом очень приятно там посидеть • Было бы замечательно, если бы данная

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
		организация находилась в центре города • Чтобы я мог позвонить психологу у которого был • увеличить проведение досуговых мероприятий • строительство спортивной площадки на территории учреждения • работать в субботу или хотя бы часов до 8 вечера

10. БУ "Центр социальной адаптации"

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	Информация, размещенная на официальном сайте и стендах организации, в полном объеме соответствует НПА.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: • Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Для повышения уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется сохранять и обновлять материально-техническую базу в организации, созданную для обеспечения доступности услуг для лиц с ОВЗ. Так же рекомендуем привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации.
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций		
1	Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены	Недостатков в ходе проведения НОК не

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
	условиями оказания услуг	выявлено.
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		• Сделать благоустроенную автобусную остановку, тротуары, больше общественного транспорта (29 респондентов) • сделать ремонт в комнатах (15 респондентов) • нужна новая мебель и удобные кровати (25 респондентов) • поменять мебель в ночлежке, комнату для просушки уличной одежды (3 респондента) • нужны сетки на окна. а то комары кусают • поменять окна, потому что зимой они промерзают и дует от них • хотелось чтобы лучше кормили/разнообразить рацион (30 респондентов) • кормление в вытрезвителе • Обновления автопарка/ новую машину в отделение срочной социальной помощи/ новый транспорт для поездок в поликлинику/социальное такси (11 респондентов) • Сделать лифт/лифт только до 3 этажа (7 респондентов) • нет туалета напротив учреждения • сделать душ на этаже (4 респондента) • побыстрее делать инвалидности • сделать биде в женских туалетах (3 респондента) • мало розеток для зарядки телефонов • больше развлекательных/досуговых мероприятий (2 респондента) • поставить часовню на территории • поднять зарплату коллективу (6 респондентов) • улучшить медицину в центре • Увеличить бюджет организации • улучшение оснащения бытовой техникой в отделениях • улучшить транспортную доступность - убрать переезд и шлагбаум, закрывающие на целые часы дорогу к центру (7 респондентов)

11. Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1	На информационных стендах организации отсутствует следующая информация: - О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг - О форме социального обслуживания - О видах социальных услуг, предоставляемых организацией - О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания - О численности получателей социальных услуг - О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг - Информация о проведении независимой оценки качества	Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.
2	На официальном сайте организации отсутствует: Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рекомендовано разместить отсутствующую информацию. Для поддержания высокого уровня рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее.
3	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах. Учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Возможность предоставления инвалидам	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
	по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	организации могут по запросу учреждения организовать какие-либо условия (предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.
2	Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг.	Недостатков в ходе проведения НОК не выявлено.

IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций

1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары, мастер-классы с работниками организации для повышения уровня коммуникативных навыков и доброжелательного общения с получателями услуг с целью улучшения результатов по данному критерию
---	--	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Рекомендуем поддерживать на высоком уровне количество получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым. В целях поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации социального обслуживания, а также повышения имиджа учреждения организовывать и проводить на постоянной основе мониторинг удовлетворенности получателей услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг, устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
Комментарии и пожелания получателей услуг (орфография и пунктуация сохранена)		- Расширение штата таких грамотных специалистов/открыть еще филиалы (9 респондентов) - хотелось бы больше творческих занятий, тематических конкурсов (7 респондента) - хотелось бы групповые интересные занятия где определенная тема, разные задания, соревновательный момент. - в лагери сделать разные группы по

№№	Недостатки (их отсутствие), выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
		сложности детей • хотелось бы зал для спорта мамам, и тренера , Что-то вроде фитнес было бы здорово • для ожидания занятий положить интересные игрушки, которые говорят, пищат, книги • хотелось бы видеть расписание на неделю вперед или онлайн запись • взять в штат логопеда (3 респондента) • хотелось бы мокрую сенсорную комнату • расширения,увеличение специалистов, для мам лфк,массаж,танцы,хореография • добавить педагогов по творческому развитию, по танцам • хотелось бы улучшить место для парковки • разнообразить перечень занятий • Быть добрее,внимательнее. Контролировать наличие питьевой воды и стаканчиков для воды. • развивать центр дневного пребывания детей, нужны более комфортные условия для пребывания детей в летнем лагере и продленке: питание, зона для отдыха, активные игры итп • Если бы была возможность увеличить количество бесплатных занятий • если заключаете договора с новыми подопечными, будьте добры ставить их в расписание на постоянной основе, очень ияжело с аутистом прыгать по окнам в разное время. только поэтому уже почти год не посещаем Вас

Общие предложения по совершенствованию организаций социального обслуживания

1. Для поддержания высокого уровня рекомендуем и дальше проводить контроль информации, размещенной на официальном сайте и стендах организации, своевременно дополнять/обновлять ее.

2. Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить обучающие мероприятия (тренинги, семинары мастер-классы) по развитию коммуникативных навыков и доброжелательного взаимодействия с участием работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.

3. В целях поддержания удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации социального обслуживания, а также повышения имиджа учреждения, рекомендуем постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации, в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).

4. Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации.

5. Рекомендуем запланировать мероприятия по обеспечению условий доступности для ОВЗ в полном объеме: оборудовать прилегающую территорию и помещения с учетом доступности, а также обеспечить условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

УТВЕРЖДЕНО

решением общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области, а также негосударственными организациями, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета, 20 ноября 2024 года

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области, а также негосударственными организациями, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета (далее – общественный совет по проведению НОК), по повышению качества условий оказания услуг по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году

- 1) привести информацию, размещенную на информационных стендах организаций социального обслуживания (далее – организации), в соответствие с перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативно-правовыми актами Российской Федерации;
- 2) обеспечить наличие и функционирование полного набора дистанционных способов взаимодействия организаций с получателями услуг;
- 3) продолжить работу по укреплению материально-технической базы организаций, проведению ремонтных работ;
- 4) обеспечить своевременность предоставления социальных услуг, проведение контроля своевременности их предоставления;
- 5) продолжить работу по созданию доступной среды для получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья, в том числе за счет оборудования прилегающей территории и помещений с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- 6) проводить опросы получателей услуг для максимальной детализации уровня удовлетворенности граждан различными аспектами условий оказания услуг в целях своевременного выявления и проработки тех моментов, которые вызывают неудовлетворенность или имеют нейтральный статус оценки у клиентов;
- 7) проводить обучающие мероприятия (тренинги, семинары, мастер-классы) по развитию коммуникативных навыков и доброжелательного взаимодействия сотрудников организаций с клиентами, по вопросам клиентоцентричности,

реализации стандарта "Государство для людей", "Государство для внутреннего клиента";

8) обеспечить разработку планов мероприятий на 2025 год по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2024 году независимой оценки (далее – планы мероприятий), с учетом рекомендаций организации-оператора, предложений получателей услуг и Общественного совета по НОК;

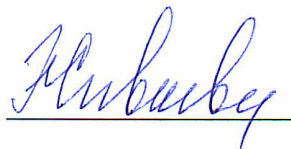
9) Министерству труда и социального развития Омской области (далее – Минтруд Омской области) осуществлять контроль за подготовкой и реализацией планов мероприятий;

10) Минтруду Омской области, организациям продолжить работу по популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сайт bus.gov.ru), в том числе обеспечив:

- наличие и функционирование на официальном сайте Минтруда Омской области, организаций в разделе "Независимая оценка качества условий оказания услуг" ссылки на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки 2024 года, планов мероприятий и отчетов о реализации данных планов;

- организацию информационно-разъяснительной работы с получателями услуг (их законными представителями) о размещении QR-кодов на официальных сайтах и информационных стендах организаций для оценки качества условий оказания услуг данными организациями, которые предоставляют возможность получателям услуг открыть страницу организаций на сайте bus.gov.ru, оценить качество условий оказания услуг и оставить отзыв.

Председатель общественного совета
по проведению НОК



И.К. Живаева