

УДК: 303.424(571.122)::[369.8]

Рег. № _____

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»

_____ И.Б. Соловейкина

«_____» _____ 2021 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по результатам оказания услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области

Государственный контракт № 7 от «13» мая 2021 года

Руководитель

В.В. Гартман

Омск, 2021

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель	_____	В.В. Гартман (введение, раздел 5, заключение)
	подпись, дата	
Исполнители:		
Руководитель отдела проектов	_____	И.И. Терехова (разделы 1-3)
	подпись, дата	
Специалист-социолог	_____	О.А. Важинский (раздел 4)
	подпись, дата	
Нормоконтроль	_____	Т.И. Гунина
	подпись, дата	

РЕФЕРАТ

Отчет 80 стр., 1 кн., 20 табл., 5 источн., 5 прил.

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

Объектом исследования являлись 12 организаций социального обслуживания Омской области, подлежащих независимой оценке качества в 2021 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

Цели данного исследования состояли в повышении качества деятельности организаций социального обслуживания Омской области и улучшении информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания региона.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 12 организаций социального обслуживания Омской области. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организациях, комфортностью условий 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 Омской области; сформированы выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания Омской области в целом.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ	9 стр.
1 Содержание работ по сбору и анализу информации	13 стр.
2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)	15 стр.
3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	16 стр.
4 Результаты независимой оценки качества в 2021 году	36 стр.
4.1 Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания"	36 стр.
4.2 Критерий 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"	49 стр.
4.3 Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"	53 стр.
4.4 Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций"	58 стр.
4.5 Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	64 стр.
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	68 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	72 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	77 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ А - анкета для опроса получателей услуг	78 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ Б – протоколы регистрации дистанционных способов взаимодействия.....	В формате Word.
ПРИЛОЖЕНИЕ В – фотоотчет по результатам изучения условий оказания услуг в организациях социального обслуживания.....	В формате Word.
ПРИЛОЖЕНИЕ Г – скриншоты по результатам оценки официальных сайтов организаций социального обслуживания.....	В формате Word.
ПРИЛОЖЕНИЕ Д – скриншоты по результатам обращения в организации социального обслуживания посредством электронной почты.....	В формате Word.

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

СРЦН – Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

ЦСАН - Центр социальной адаптации несовершеннолетних

ЦСПСД - Центр социальной помощи семье и детям

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 13 мая 2021 г. № 7, заключенного с Министерством труда и социального развития Омской области, в мае-августе 2021 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Омской области в 2021 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. 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.

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 г. № 638, на основании показателей, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 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 г. № 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 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения 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:

- 1) повышение качества деятельности организаций социального обслуживания Омской области;
- 2) улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

- 1) получение информации об организации, о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Омской области;
- 2) интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
- 3) формирование предложений по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись:

- 12 организаций социального обслуживания Омской области, подлежащих независимой оценке качества в 2021 году (подробнее см. табл. 1);
- граждане, являющиеся получателями социальных услуг в указанных организациях социального обслуживания.

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 г. № 344н, по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

Описание методов сбора первичной информации

- 1) Источниками информации о качестве условий оказания услуг являлись:
 - официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети интернет, информационные стенды в помещениях указанных организаций;
 - официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети интернет (далее – официальный сайт);
 - 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;
- 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 следующих в формах:

- онлайн анкетирования по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети интернет;
- анкетирования получателей услуг - письменной формы опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты.

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 для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области, на 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 г. № 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 г. № 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 телефону, электронной почте 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 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

Общее количество обращений в каждую организацию должно составило не менее двух.

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 являются:

- 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 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1 Содержание работ по сбору и анализу информации

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Омской области в 2021 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 в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, условиями оказания услуг этими организациями.

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

№	Наименование организации	Адрес организации	Руководитель организации
Государственные организации			
1	Казенное учреждение Омской области (далее – КУ) "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"	644018, г. Омск, Камерный переулок, д. 16а	Канистратенко Анастасия Константиновна, 8 (904) 073-34-88
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	644036, г. Омск, ул. 10-я Самарская, д. 17	Нуждина Наталья Викторовна, 8 (950) 330-40-92
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	646670, Омская область, Большереченский район, р.п. Большеречье, ул. Зеленая, д. 24а	Лазарева Надежда Александровна, 8 (38169) 2-33-26
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	646554, Омская область, Знаменский район, с. Завьялово, ул. Школьная, д. 5	Ерахтина Ольга Васильевна, 8 (38179) 33-1-45
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	646860, Омская область, Одесский район, с. Одесское, ул. Одесская, д. 21	Самыкина Елена Васильевна, 8 (38159) 2-15-65
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	646800, Омская область, Таврический р-н, р.п. Таврическое, пер. Дорожный, д. 7б	Маркелова Ольга Александровна, 8 (38151) 2-26-44
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	646330, Омская область, Тарский район, г. Тара, ул. Транспортная, д. 20а	Зуева Марина Викторовна, 8 (38171) 2-43-22
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	646530, Омская область, Тюкалинский район, г. Тюкалинск, ул. Луначарского, д. 65	Матюшов Георгий Леонидович, 8 (913) 644-20-90, Назаренко Елена Михайловна, 8 (950) 219-93-06, 8 (38176) 2-14-64
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	644023, Омская область, г. Омск, Комсомольский городок, д. 15	Андреева Светлана Александровна, 8 (3812) 36-04-15, 8 (908) 795-66-63
10	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	644034, Омская область, г. Омск, ул. Сазонова, д. 199	Селезнев Михаил Вячеславович, 8 (3812) 79-63-89, 8 (929) 368-20-25
11	БУ "Центр социальной адаптации"	644016, Омская область, г. Омск, ул. Семиреченская, д. 132а	Карпов Константин Семенович, 8 (3812) 55-04-98
Негосударственные организации			
12	Региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	644005, г. Омск, ул. Горького, д. 87 (фактический адрес: 644042, г. Омск, ул. Иртышская набережная, д. 26; 644123, г. Омск, ул. 70 лет Октября, 20/1; 644070 г. Омск, ул. Лермонтова, д. 57)	Канистратенко Анастасия Константиновна, 8 (904) 073-34-88

2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 12 организаций социального обслуживания населения 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 г. № 675н, для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение 2020 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов согласно Методике составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. В опросе принимали участие совершеннолетние дееспособные граждане и несовершеннолетние граждане старше 12-летнего возраста (при наличии согласия на участие в опросе их родителей или законных представителей).

Таким образом, в 12 организациях опрошено 24 73 респондентов. Распределение выборки в разрезе организаций социального обслуживания населения приведено в табл. 2.

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

№	Название организации	Численность получателей услуг в 2020 году, чел		Выборочная совокупность	Фактическая выборка
		Всего	в т.ч. детей старше 12 лет		
1	КУ "СРЦН "Гармония"	550	67	220	220
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	343	34	137	145
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	278	86	111	111
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	385	69	154	161
5	КУ "СРЦН Одесского района"	263	132	105	110
6	КУ "СРЦН Таврического района"	301	36	120	121
7	КУ "СРЦН Тарского района"	294	106	118	121
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	359	140	144	146
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	350	22	140	140
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	616	356	246	340
11	БУ "Центр социальной адаптации"	2 962	0	600	605
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	453	59	181	253
Всего:		7154	1107	2277	2473

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 г. № 344н (см. табл. 4). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 5.

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

Таблица – 4 Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд}) - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	0 баллов 1-100 баллов 0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ где I_{стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации; I_{сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации); I_{норм} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры); I_{норм-стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;						

И_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:

нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации**

нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**И_{норм}**) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трех способов включительно</i>) (С_{дист})	по 30 баллов за каждый способ (Т_{дист})	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

	оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$)					
$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}$ (1.2) где $T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); $C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.						
№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{\text{откр уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{\text{общ}}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{\text{стенд}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{\text{сайт}}$)	0-100 баллов	
$P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100,$ (1.3)						

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$\Pi_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)		$K^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{откр})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
---	--	--	------------

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$ (2.1) где: $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) $C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов						
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($Y_{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	
Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$) и рассчитывается по формуле (2.2co)						
$P_{\text{ожид}}^{\text{co}} = C_{\text{своевр}} = \frac{Y_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100$ (2.2co)						

где $Y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П^{\text{комф}}_{\text{уд}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
$П^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$ где $Y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times П_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times П_{\text{ожид}} + 0,3 \times П^{\text{комф}}_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единогo порядка

$$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы 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 Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	дистанционном режиме или на дому. ($\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$)					
$\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, \quad (3.2)$ где: $T^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y^{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ где $Y^{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; $Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)		1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times \Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} + 0,3 \times \Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($Y_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$P_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ где $Y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{оказ.услуг ул}}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($Y_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

			социальной сферы			
$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ где $y^{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($y^{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ где $y^{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)		1,0	$K^4 = (0,4 \times \Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ где $Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл.уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ где $Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ где $Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;
 K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица – 5 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации	На официальном сайте организации в сети "Интернет»
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	+
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	+
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+	+
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+	+
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	X	+
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	+	+
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+	+
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала	+	+

Перечень информации	На информаци- онных стендах в помещении организации	На официаль- ном сайте организации в сети "Интернет»
получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)		
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+	+
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	+
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+	+
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+ *	+ *
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+	+

Перечень информации	На информаци- онных стендах в помещении организации	На официаль- ном сайте организации в сети "Интернет»
Всего	17 (15**)	19(17**)

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X - информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* - При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

** - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **И_{норм.}**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

4 Результаты независимой оценки качества в 2021 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 организациях социального обслуживания"

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 2021 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 максимальное значение 100.0 баллов. По итогам исследования было выявлено, что все официальные сайты и информационные стенды организаций полностью соответствуют требованиям действующих НПА.

По итогам анализа сведений о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций (табл. 6), получены следующие результаты:

- в 12 из 12 обследованных организаций информация, установленная к обязательному размещению нормативными правовыми актами РФ на информационных стендах представлена в полном объеме.

В части размещения на официальных сайтах организаций социального обслуживания информации о своей деятельности (табл. 7) получены следующие результаты:

- в 12 из 12 организаций на официальных сайтах в полном объеме представлена информация, установленная к обязательному размещению на данных информационных ресурсах нормативными правовыми актами РФ;

С точки зрения удобства пользования и полноты размещенной информации получатели услуг максимально положительно оценили сайты: КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН "Забота" города Омска"; КУ "СРЦН Большереченского района"; КУ "СРЦН Одесского района"; КУ "СРЦН Тарского района"; КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"; БУ "ЦСАН "Надежда".

Таблица – 6 Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях

№ п/п	Наименование организации	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	8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания	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, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества	Всего
1	КУ "СРЦН "Гармония"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
5	КУ "СРЦН Одесского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
6	КУ "СРЦН Таврического района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
7	КУ "СРЦН Тарского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
11	БУ "Центр социальной адаптации"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17

Таблица – 7 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 "СРЦН "Гармония"	http://www.garmonia-omsk.pф	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
2	КУ "СРЦН "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 "СРЦН Большереченского района"	https://kusrn.wixsite.com/bigrive	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	https://src-zavyalovo.omsk.socinfo.ru/about_us	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
5	КУ "СРЦН Одесского района"	http://srcn-odesskoe.omsk.socinfo.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
6	КУ "СРЦН Таврического района"	http://srcntavr.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
7	КУ "СРЦН Тарского района"	http://tarasrn.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

№ 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
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	https://www.sun-srcn.net/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	https://cspsd-gostinica.wixsite.com/centr-gostinica-omsk/rentals	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	http://csan-nadezda.omsk.socinfo.ru/contacts	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
11	БУ "Центр социальной адаптации"	https://byoocsa.wixsite.com/csaomsk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	https://www.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 организациям составило 100,0 балла. Все организации получили максимальные 100,0 балла по данному показателю.

На официальных сайтах всех организаций обеспечено представление 5 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.

По результатам проведенного эксперимента «Взаимодействие организации с получателями услуг», проведенного с использованием двух каналов дистанционного взаимодействия (электронная почта и телефонная связь), была дана оценка качеству дистанционного взаимодействия организаций социального обслуживания с получателями услуг (см. табл. 8, 8.1). Подробная информация о результатах проведенного эксперимента представлена в Приложениях Б и Д.

Таблица – 8 Взаимодействие организации с получателями услуг посредством телефонной связи

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
1	КУ "СРЦН "Гармония"	Хорошо	При контакте с организацией представитель не полностью представился (не сказала должность). В целом на вопрос ответили оперативно и понятно. Предложили алгоритм действий.
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	Отлично	На звонок ответили быстро. Представились полностью. Первый специалист подробно расспросила о вопросе, посоветовала прийти лично за консультацией (уточнила «если есть возможность»), также предложила оставить запрос на почте организации (подробно рассказали, как и что заполнять). Во время разговора ответила на все вопросы.
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	Отлично	Дозвонились сразу. Представитель организации представился, назвал должность и наименование организации. Дали подробную консультацию по телефону, ответили на все вопросы.
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	Хорошо	Ответили со 2 раза. Звонок несколько раз переадресовывался. Первый сотрудник представился полностью остальные только ФИО. Звонок был переведен в соответствующий отдел. В отделе попросили прийти лично или обратиться онлайн. Все специалисты в общении были вежливые, доброжелательные.
5	КУ "СРЦН Одесского района"	Отлично	Первый сотрудник назвал только наименование организации, затем к телефону был оперативно приглашен специалист (который, как было сказано занимается обозначенным вопросом). Дана подробная консультация, какие документы необходимо собрать, как действовать, как будут оказываться услуги. Все вопросы были разъяснены
6	КУ "СРЦН Таврического района"	Отлично	Представились полностью. Звонок был переведен в соответствующий отдел. Дана подробная консультация, разъяснены все условия, было проявлено большое участие со стороны сотрудника. В конце разговора поблагодарили

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
			за обращение и рекомендовали прийти лично.
7	КУ "СРЦН Тарского района"	Хорошо	Сотрудник назвал только наименование организации. Звонок был переведен в соответствующий отдел. Дана общая консультация по вопросу.
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	Отлично	Все представлялись полностью. Звонок был переведен в соответствующий отдел. Специалист дал подробный алгоритм действий, сказал какие документы нужно подготовить, куда обращаться, время и часы работы, кто может обратиться.
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	Отлично	Сотрудник представился, как положено. Дана исчерпывающая консультация по вопросу.
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	Отлично	Сотрудник назвал только наименование организации. Сотрудник, давший консультацию, не представился. Специалист дал подробную консультацию, условия, цены, время работы, адрес, сказала о льготах, предложила альтернативные варианты. Отмечена заинтересованность сотрудника.
11	БУ "Центр социальной адаптации"	Удовлетворитель но	Соединение прошло не с первого раза, сотрудник назвал только наименование организации, затем был приглашен специалист. Сотрудник, давший консультацию, не представился. Пришлось задавать наводящие вопросы: куда обратиться, как обратиться, какие документы, стоимость.
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	Хорошо	Соединение прошло с первого раза, сотрудник назвал только наименование организации. Звонок переведен на другого сотрудника. Сотрудник, давший консультацию, не представился. Дана общая консультация по вопросу.

Таблица – 8.1 Взаимодействие организации с получателями услуг посредством электронной почты

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
1	КУ "СРЦН "Гармония"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
5	КУ "СРЦН Одесского района"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
6	КУ "СРЦН Таврического района"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
7	КУ "СРЦН Тарского района"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
11	БУ "Центр социальной адаптации"	Удовлетворительно	Ответили в день обращения, но не предоставили информацию в ответе по стоимости услуге, порядке оказания и т.д., попросили перезвонить по номеру указанному в письме.
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	Удовлетворительно	Ответили в день обращения, но не предоставили информацию в ответе, а попросили перезвонить по номеру указанному в письме.

Следует отметить, что результаты проведенного эксперимента по взаимодействию организаций социального обслуживания с получателями услуг выявили различные подходы сотрудников организаций к предоставлению информации по типовому запросу, а также отличие предоставляемой информации между отдельными организациями.

При взаимодействии с организациями с использованием телефонной связи только в 8 из 12 организаций удалось дозвониться с первого раза. Максимальное число обращений в одну организацию составило 3 (БУ "Центр социальной адаптации"). В целом при общении с сотрудниками оцениваемых организаций можно отметить доброжелательность и вежливость специалистов.

При анализе результатов обращений, направленных в организации социального обслуживания посредством электронной почты, было зафиксировано, что на все запросы был получен оперативный ответ (в день обращения). В качестве негативной тенденции необходимо отметить следующий момент: 2 из 12 ответов, полученных в короткие сроки, не содержали никакой информации по теме обращения, а все вопросы предлагалось обсудить посредством телефонной связи.

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 99,5 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 7 из 12 организаций (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН "Забота" города Омска"; КУ "СРЦН Большереченского района"; КУ "СРЦН Одесского района"; КУ "СРЦН Тарского района"; КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"; БУ "ЦСАН "Надежда"), 5 организаций получили близкую к 100,0 баллам оценку (в диапазоне от 97,1 до 99,6 балла), минимальную БУ "Центр социальной адаптации" (97,1 балла).

В табл. 9 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 – 9 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 "СРЦН "Гармония"	220	220	220	220	100,0
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	140	140	124	124	100,0
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	106	106	90	90	100,0
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	161	160	159	158	99,4
5	КУ "СРЦН Одесского района"	107	107	103	103	100,0
6	КУ "СРЦН Таврического района"	117	116	109	109	99,6
7	КУ "СРЦН Тарского района"	116	116	100	100	100,0
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	142	142	137	137	100,0
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	136	135	132	130	98,9
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	339	339	332	332	100,0
11	БУ "Центр социальной адаптации"	587	560	472	466	97,1
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	253	249	239	238	99,0

Табл. 10 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 38 организаций социального обслуживания населения Омской области.

Таблица – 10 Критерий «Открытость и доступность 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.									
1	КУ "СРЦН "Гармония"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	220	220	220	220	100,0	100,0
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	140	140	124	124	100,0	100,0
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	106	106	90	90	100,0	100,0
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	161	160	159	158	99,4	99,7
5	КУ "СРЦН Одесского района"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	107	107	103	103	100,0	100,0
6	КУ "СРЦН Таврического района"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	117	116	109	109	99,6	99,8

№	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	4 и более способов	100						100	100			
7	КУ "СРЦН Тарского района"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	116	116	100	100	100,0	100,0
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	142	142	137	137	100,0	100,0
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	136	135	132	130	98,9	99,5
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	19	19	17	17	100,0	4	100,0	339	339	332	332	100,0	100,0
11	БУ "Центр социальной адаптации"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	587	560	472	466	97,1	98,8

№	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	4 и более способов	100					100	100
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	19	19	17	17	100,0	5	100,0	253	249	239	238	99,0	99,6
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ						100,0		100,0					99,5	99,8

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» были выделены следующие недостатки по показателям:

- 1.1.1 на официальном сайте организации социальной сферы – недостатков не выявлено.

- 1.1.2. на информационных стендах в помещениях организаций недостатков не выявлено.

- 1.2 в ходе проведения эксперимента «Взаимодействие организации с гражданами» посредством электронной почты и телефонной связи были выявлены значительные отличия в структуре предоставления информации, а также различия в предоставленной информации в рамках легенды обращения.

- 1.3 не в полной мере удовлетворены информационной открытостью организации получатели услуг 5 из 12 обследованных организаций (КУ "СРЦН Знаменского района Омской области" - 99,4 балла; КУ "СРЦН Таврического района" - 99,6 баллов; БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)" - 98,9 баллов; БУ "Центр социальной адаптации" - 97,1 баллов; Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей" - 99,0 баллов).

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 2021 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 100,0 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 99,1 балла. Максимальную оценку получили 5 из 12 организации (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН Одесского района"; КУ "СРЦН Тарского района"; КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"; БУ "ЦСАН "Надежда"), минимальную – БУ "Центр социальной адаптации" (95,5 балла).

В табл. 11 представлены сведения о численности получателей услуг, которые заявили, что услуги в оцениваемых организациях социального обслуживания региона им были предоставлены своевременно.

Таблица – 11 Число получателей услуг организаций социального обслуживания, получивших услугу своевременно, в абс. значении

№	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно
1	КУ "СРЦН "Гармония"	220	220
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	145	144
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	111	110
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	161	160
5	КУ "СРЦН Одесского района"	110	110
6	КУ "СРЦН Таврического района"	121	119
7	КУ "СРЦН Тарского района"	121	121
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	146	146
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	140	139
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	340	340
11	БУ "Центр социальной адаптации"	605	578
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	253	249

По показателю "2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" среднее

значение по организациям составило 99,0 балла. Максимальную оценку получили 3 из 12 организаций, минимальную – БУ "Центр социальной адаптации" (95,5 балла).

В табл. 12 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Омской области, полученной в результате опроса.

Таблица – 12 Число получателей услуг организаций социального обслуживания, удовлетворенных комфортностью их предоставления, в абс. значении

№	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
1	КУ "СРЦН "Гармония"	220	220
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	145	144
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	111	110
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	161	160
5	КУ "СРЦН Одесского района"	110	110
6	КУ "СРЦН Таврического района"	121	119
7	КУ "СРЦН Тарского района"	121	120
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	146	146
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	140	139
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	340	338
11	БУ "Центр социальной адаптации"	605	578
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	253	248

По критерию "Комфортность условий предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 99,3 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 3 из 12 организаций. Остальные обследованные организации получили близкие к 100,0 баллам оценки в диапазоне от 96,9 до 99,8 балла. Замыкает рейтинг организаций по данному критерию БУ "Центр социальной адаптации" (96,9 балла).

Табл. 13 содержит 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 12 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 13 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	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	
		5 и более условий	100			100			100	100
1	КУ "СРЦН "Гармония"	7	100,0	220	220	100,0	220	220	100,0	100,0
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	7	100,0	145	144	99,3	145	144	99,3	99,5
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	7	100,0	111	110	99,1	111	110	99,1	99,4
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	7	100,0	161	160	99,4	161	160	99,4	99,6
5	КУ "СРЦН Одесского района"	7	100,0	110	110	100,0	110	110	100,0	100,0
6	КУ "СРЦН Таврического района"	7	100,0	121	119	98,3	121	119	98,3	98,8
7	КУ "СРЦН Тарского района"	7	100,0	121	121	100,0	121	120	99,2	99,8
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	7	100,0	146	146	100,0	146	146	100,0	100,0
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	7	100,0	140	139	99,3	140	139	99,3	99,5
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	7	100,0	340	340	100,0	340	338	99,4	99,8
11	БУ "Центр социальной адаптации"	7	100,0	605	578	95,5	605	578	95,5	96,9
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	7	100,0	253	249	98,4	253	248	98,0	98,8
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ			100,0			99,1			99,0	99,3

По показателям критерия 2, характеризующего комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, были выделены следующие недостатки по показателям:

- 2.1 нет недостатков;

- 2.2 не в полной мере удовлетворены временем ожидания предоставления услуги получатели услуг 7 из 12 обследованных организаций. Удовлетворенность получателей услуг 5 организаций лежит в диапазоне от 96,9% до 99,8%.

- 2.3 не в полной мере удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации получатели услуг 9 организаций. В большинстве организаций получателей услуг практически в полной мере устраивают созданные условия комфортности (процент удовлетворенности находится в диапазоне от 95,5% до 99,4%). Замыкает рейтинг организаций по данному пункту: БУ "Центр социальной адаптации" с баллом 95,5.

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 85,0 баллов. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 6 из 12 организаций, минимальную (60,0 балла) – 2 из 12 организаций.

По итогам анализа территорий и помещений организаций на предмет доступности для инвалидов отмечено, что помещения и территории большинства организаций адаптированы для инвалидов. Однако в ряде учреждений отсутствуют необходимые условия доступности, такие как:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН Большереченского района");
- Наличие сменных кресел-колясок (КУ "СРЦН Знаменского района Омской области");
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН "Забота" города Омска"; КУ "СРЦН Большереченского района"; КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"; КУ "СРЦН Одесского района"; БУ "ЦСАН "Надежда").

По показателю "3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" среднее значение по организациям составило 90,0 балла. В 7 из 12 организаций обеспечено наличие не менее 5 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, из 6 обязательных, таких как: 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 Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По показателю "3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" среднее значение по организациям составило 94,4 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 7 из 12 организаций, 5 организаций получили оценки в диапазоне от 50,0 до 99,2 балла, минимальную оценку получил БУ "ЦСАН "Надежда" (50,0 балла).

В табл. 14 представлены сведения о численности получателей услуг, относящихся к инвалидам, и граждан, представляющих лица этой категории, удовлетворенных соответствующими условиями в организациях социального обслуживания Омской области, полученной в результате опроса.

Таблица – 14 Число получателей услуг организаций социального обслуживания - инвалидов и членов их семей, удовлетворенных доступностью этих услуг, в абс. значении

№	Наименование организации	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
1	КУ "СРЦН "Гармония"	6	6
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	21	20
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	5	5
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	14	14
5	КУ "СРЦН Одесского района"	2	2
6	КУ "СРЦН Таврического района"	19	17
7	КУ "СРЦН Тарского района"	14	14
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	16	16
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	23	23
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	2	1
11	БУ "Центр социальной адаптации"	254	252
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	241	238

По критерию "Доступность услуг для инвалидов" среднее значение по организациям составило 89,8 балла. Максимальную оценку получили 3 организации (КУ "СРЦН Тарского района"; КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"; БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"). Остальные организации получили оценки в диапазоне от 71,0 до 99,8 балла, минимальную оценку получил БУ "ЦСАН "Надежда" (71,0 балла).

Табл. 15 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 12 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 15 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 "СРЦН "Гармония"	3	60,0	4	80,0	6	6	100,0	80,0
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	4	80,0	4	80,0	21	20	95,2	84,6
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	3	60,0	5	100,0	5	5	100,0	88,0
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	3	60,0	3	60,0	14	14	100,0	72,0
5	КУ "СРЦН Одесского района"	4	80,0	4	80,0	2	2	100,0	86,0
6	КУ "СРЦН Таврического района"	5	100,0	5	100,0	19	17	89,5	96,8
7	КУ "СРЦН Тарского района"	5	100,0	6	100,0	14	14	100,0	100,0
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	5	100,0	5	100,0	16	16	100,0	100,0
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	5	100,0	6	100,0	23	23	100,0	100,0
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	4	80,0	4	80,0	2	1	50,0	71,0
11	БУ "Центр социальной адаптации"	5	100,0	5	100,0	254	252	99,2	99,8
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	5	100,0	6	100,0	241	238	98,8	99,6
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ			85,0		90,0			94,4	89,8

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов выделены следующие недостатки:

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

А. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН Большереченского района");

Б. Сменные кресла-коляски (КУ "СРЦН Знаменского района Омской области");

В. Специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенических помещения (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН "Забота" города Омска"; КУ "СРЦН Большереченского района"; КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"; КУ "СРЦН Одесского района"; БУ "ЦСАН "Надежда").

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

А. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН "Забота" города Омска"; КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"; КУ "СРЦН Одесского района"; БУ "ЦСАН "Надежда"; БУ "Центр социальной адаптации");

Б. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН "Забота" города Омска"; КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"; КУ "СРЦН Одесского района"; КУ "СРЦН Таврического района"; КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"; БУ "ЦСАН "Надежда");

В. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (КУ "СРЦН Большереченского района"; КУ "СРЦН Знаменского района Омской области");

- 3.3 Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены условиями доступности, созданными в организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в 7 из 12 обследованных организаций. Оценку удовлетворенности в диапазоне от 89,5% до 99,2% получили 4 организаций. 1 организация БУ "ЦСАН "Надежда" получила 50,0баллов в связи с тем, что анкету прошли только 2 респондента из числа инвалидов, один из которых удовлетворен условиями доступности, а другой нет.

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 99,3 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 7 из 12 организаций, минимальную – БУ "Центр социальной адаптации" (95,9 балла).

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 99,4 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 6 из 12 организаций, минимальную – БУ "Центр социальной адаптации" (95,5 балла).

По показателю "4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" среднее значение по организациям составило 99,5 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 4 из 12 организаций. Минимальную оценку по показателю 4.3 получил КУ "СРЦН Большереченского района" (98,9 балла).

В настоящем разделе в табл. 16 приведены значения показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» в абсолютном значении.

Таблица – 16 Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, в абс. значении

№	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	
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм
1	КУ "СРЦН "Гармония"	220	220	220	220	218	218
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	145	145	145	145	123	122
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	111	111	111	110	89	88
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	161	160	161	160	159	158
5	КУ "СРЦН Одесского района"	110	110	110	110	91	91
6	КУ "СРЦН Таврического района"	121	120	121	121	110	110
7	КУ "СРЦН Тарского района"	121	121	121	121	93	93
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	146	146	146	146	138	137
9	БУ "ЦСПСиД	140	137	140	139	124	123
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	340	340	340	339	191	190
11	БУ "Центр социальной адаптации"	605	580	605	578	476	472
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	253	251	253	252	235	234

По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" среднее значение по организациям составило 99,4 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН Одесского района"; КУ "СРЦН Тарского района". 9 из 12 организаций получили оценки, близкие к максимальным, в диапазоне от 96,4 до 99,8 балла. Минимальную среди обследованных организаций оценку по критерию 4 получил БУ "Центр социальной адаптации" (96,4 балла).

Табл. 17 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 12 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 17 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№	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 "СРЦН "Гармония"	220	220	100,0	220	220	100,0	218	218	100,0	100,0
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	145	145	100,0	145	145	100,0	123	122	99,2	99,8
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	111	111	100,0	111	110	99,1	89	88	98,9	99,4
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	161	160	99,4	161	160	99,4	159	158	99,4	99,4
5	КУ "СРЦН Одесского района"	110	110	100,0	110	110	100,0	91	91	100,0	100,0
6	КУ "СРЦН Таврического района"	121	120	99,2	121	121	100,0	110	110	100,0	99,7
7	КУ "СРЦН Тарского района"	121	121	100,0	121	121	100,0	93	93	100,0	100,0
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	146	146	100,0	146	146	100,0	138	137	99,3	99,9
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	140	137	97,9	140	139	99,3	124	123	99,2	98,7

№	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
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	340	340	100,0	340	339	99,7	191	190	99,5	99,8
11	БУ "Центр социальной адаптации"	605	580	95,9	605	578	95,5	476	472	99,2	96,4
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	253	251	99,2	253	252	99,6	235	234	99,6	99,4
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ				99,3			99,4			99,5	99,4

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации выделены следующие недостатки:

- 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 составляющими данного показателя получатели услуг 5 из 12 обследованных организаций (КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"; КУ "СРЦН Таврического района"; БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"; БУ "Центр социальной адаптации"; Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"). Получатели услуг большинства организаций 7 из 12 полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

- 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 составляющими данного показателя получатели услуг 6 из 12 обследованных организаций (КУ "СРЦН Большереченского района"; КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"; БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"; БУ "ЦСАН "Надежда"; БУ "Центр социальной адаптации"; Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"). Получатели услуг этих организаций оценили доброжелательность сотрудников организаций при непосредственном оказании услуг в диапазоне от 95,5 до 99,7 баллов. Оставшиеся 6 организаций из 12 были оценены респондентами на 100,0 баллов

- 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»: не в полной мере удовлетворены составляющими данного показателя получатели услуг 8 из 12 обследованных организаций (КУ "СРЦН "Забота" города Омска"; КУ "СРЦН Большереченского района"; КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"; КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"; БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"; БУ "ЦСАН "Надежда"; БУ "Центр социальной адаптации"; Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей".) данные организации получили оценки в диапазоне от 98,9 до 99,6 баллов.

4.5 Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

По показателю "5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)" среднее значение по организациям составило 99,3 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 5 из 12 организаций, 7 организации получили оценки, близкие к максимальной, в диапазоне от 95,9 до 99,6 балла, минимальную – БУ "Центр социальной адаптации" (95,9 балла).

По показателю "5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 99,1 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 6 из 12 организаций, 25 организаций получили оценки, близкие к максимальной, в диапазоне от 95,9 до 99,3 балла, минимальную – БУ "Центр социальной адаптации" (95,9 балла).

По показателю "5.3. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом" среднее значение по организациям составило 99,4 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 6 из 12 организаций, другие 6 организаций получили оценки, близкие к максимальной, в диапазоне от 95,5 до 99,7 балла, минимальную – БУ "Центр социальной адаптации" (95,5 балла).

В табл. 18 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 – 18 Число получателей услуг, удовлетворенных условиями их оказания, в абс. значении

№	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	
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, гекомендовать организацию	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом
1	КУ "СРЦН "Гармония"	220	220	220	220	220	220
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	145	144	145	144	145	145
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	111	110	111	110	111	110
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	161	160	161	161	161	160
5	КУ "СРЦН	110	110	110	110	110	110

№	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	
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, рекомендовать организацию	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом
	Одесского района"						
6	КУ "СРЦН Таврического района"	121	121	121	119	121	121
7	КУ "СРЦН Тарского района"	121	121	121	121	121	121
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	146	146	146	146	146	146
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	140	139	140	137	140	139
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	340	338	340	340	340	339
11	БУ "Центр социальной адаптации"	605	580	605	580	605	578
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	253	252	253	251	253	252

По критерию " Удовлетворенность условиями оказания услуг " среднее значение по организациям составило 99,3 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН Одесского района"; КУ "СРЦН Тарского района"; КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района". Остальные организации получили оценки в диапазоне 95,7 до 99,7 балла.

Табл. 19 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 12 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 19 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, 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 "СРЦН "Гармония"	220	220	100,0	220	220	100,0	220	220	100,0	100,0
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	145	144	99,3	145	144	99,3	145	145	100,0	99,7
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	111	110	99,1	111	110	99,1	111	110	99,1	99,1
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	161	160	99,4	161	161	100,0	161	160	99,4	99,5
5	КУ "СРЦН Одесского района"	110	110	100,0	110	110	100,0	110	110	100,0	100,0
6	КУ "СРЦН Таврического района"	121	121	100,0	121	119	98,3	121	121	100,0	99,7
7	КУ "СРЦН Тарского района"	121	121	100,0	121	121	100,0	121	121	100,0	100,0
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	146	146	100,0	146	146	100,0	146	146	100,0	100,0
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	140	139	99,3	140	137	97,9	140	139	99,3	99,0
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	340	338	99,4	340	340	100,0	340	339	99,7	99,7
11	БУ "Центр социальной адаптации"	605	580	95,9	605	580	95,9	605	578	95,5	95,7
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	253	252	99,6	253	251	99,2	253	252	99,6	99,5
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ				99,3			99,1			99,4	99,3

По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг выделены следующие недостатки:

- 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)»: не в полной мере удовлетворены составляющими данного показателя получатели услуг 7 из 12 организаций, оценки по этим организациям находятся в диапазоне от 95,9 до 99,6 баллов. 5 организации получили максимальные оценки (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН Одесского района"; КУ "СРЦН Таврического района"; КУ "СРЦН Тарского района"; КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района").

- 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления»: не в полной мере удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (в том числе графиком работы организации или отдельных специалистов) получатели услуг 6 из 12 организаций, оценки по этим организациям находятся в диапазоне от 95,9 до 99,3 баллов. Остальные организации были оценены на максимальный балл (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"; КУ "СРЦН Одесского района"; КУ "СРЦН Тарского района"; КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"; БУ "ЦСАН "Надежда").

- 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»: не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг в организации социального обслуживания в целом получатели услуг 6 из 12 организаций, оценки по этим организациям находятся в диапазоне от 95,5 до 99,7 баллов. 6 организации получили максимальные оценки (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН "Забота" города Омска"; КУ "СРЦН Одесского района"; КУ "СРЦН Таврического района"; КУ "СРЦН Тарского района"; КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района").

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. 20.

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по региону в целом составляет 97,5 балла; по каждому из критериев среднее значение по организациям составляет:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 99,8 балла;
2. по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,3 балла;
3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 89,8 балла;
4. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» - 99,4 балла;
5. по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,4 балла.

Лидером по результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области стал КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района", набравший по совокупности пяти критериев 99,97 балла.

3 из 12 обследованных организаций получили итоговую оценку, близкую к максимальной, в диапазоне от 99,35 до 99,95 балла (КУ "СРЦН Тарского района"; БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"; Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей").

6 организаций социального обслуживания получили итоговую оценку в диапазоне от 96,00 до 98,97 балла (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН "Забота" города Омска"; КУ "СРЦН Большереченского района"; КУ "СРЦН Одесского района"; КУ "СРЦН Таврического района"; БУ "Центр социальной адаптации").

Замыкают рейтинг организаций социального обслуживания Омской области БУ "ЦСАН "Надежда" и КУ "СРЦН Знаменского района Омской области", набравшие в совокупности по пяти критериям оценки 94,06 и 94,04 балла соответственно.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили высокие оценки: все обследованные учреждения получили высокие итоговые оценки, чем продемонстрировали отличный уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 97,5 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальному значению.

Таблица – 20 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах

Место в рейтинге	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
10	КУ "СРЦН "Гармония"	96,00	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	80,0	60,0	80,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
9	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	96,72	100,0	100,0	100,0	99,5	100,0	99,3	99,3	84,6	80,0	80,0	95,2	99,8	100,0	100,0	99,2	99,7	99,3	99,3	100,0	
8	КУ "СРЦН Большереченского района"	97,18	100,0	100,0	100,0	99,4	100,0	99,1	99,1	88,0	60,0	100,0	100,0	99,4	100,0	99,1	98,9	99,1	99,1	99,1	99,1	
12	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	94,04	99,7	100,0	100,0	99,4	99,6	100,0	99,4	99,4	72,0	60,0	60,0	100,0	99,4	99,4	99,4	99,5	99,4	100,0	99,4	
7	КУ "СРЦН Одесского	97,20	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	86,0	80,0	80,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Место в рейтинге	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
	района"																					
5	КУ "СРЦН Таврического района"	98,97	99,8	100,0	100,0	99,6	98,8	100,0	98,3	98,3	96,8	100,0	100,0	89,5	99,7	99,2	100,0	100,0	99,7	100,0	98,3	100,0
2	КУ "СРЦН Тарского района"	99,95	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8	100,0	100,0	99,2	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
1	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	99,97	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,9	100,0	100,0	99,3	100,0	100,0	100,0	100,0
4	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	99,35	99,5	100,0	100,0	98,9	99,5	100,0	99,3	99,3	100,0	100,0	100,0	100,0	98,7	97,9	99,3	99,2	99,0	99,3	97,9	99,3
11	БУ "ЦСАН "Надежда"	94,06	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8	100,0	100,0	99,4	71,0	80,0	80,0	50,0	99,8	100,0	99,7	99,5	99,7	99,4	100,0	99,7
6	БУ "Центр социальной адаптации"	97,51	98,8	100,0	100,0	97,1	96,9	100,0	95,5	95,5	99,8	100,0	100,0	99,2	96,4	95,9	95,5	99,2	95,7	95,9	95,9	95,5

Место в рейтинге	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)						
				П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3	П1	П2	П3	
3	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	99,39	99,6	100,0	100,0	99,0	98,8	100,0	98,4	98,0	99,6	100,0	100,0	98,8	99,4	99,2	99,6	99,6	99,5	99,6	99,2	99,6
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ		97,53	99,8	100,0	100,0	99,5	99,3	100,0	99,1	99,0	89,8	85,0	90,0	94,4	99,4	99,3	99,4	99,5	99,3	99,3	99,1	99,4

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2021 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 12 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 94,04 балла и выше, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 97,5 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальному значению.

Средние значения показателей (по всем 12 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 99,8 балла;
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,3 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 89,8 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» - 99,4 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,4 балла.

В ходе опроса получателей услуг были зафиксированы следующие пожелания и рекомендации (орфография и пунктуация обращений сохранены):

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
1	КУ "СРЦН "Гармония"	• Укреплять материально-техническую базу учреждения. • осведомленность в школах о существовании центра • Нужно в школах говорить о вашей деятельности • хотелось бы раньше узнать о вас • Было бы неплохо в соцсетях дать информативные ролики • больше рекламы учреждения • Скорейшего снятия карантинных мероприятий • Дополнительный вентилятор, душно в кабинете. • Очень душно и жарко в кабинетах специалистов • оснастить кондиционерами кабинеты • раньше бы узнать о вас....нужна информативность
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	• Комнатные растения • Организация детских площадок для игр на улице • Вай фай, приставку к телевизору, интернет • Больше вкладывать материальных средств в жизнь и здоровье как подопечных "Заботы" так и тех кто работает в данных организациях. И всем мира и благополучия. • Хотелось бы побольше комфорта и уюта в помещении. можно разместить цветы, зеленые растения в горшках на столе, полу, стенах. • Расширить парковку и облагородить прилегающую к парковке территорию • Увеличить квалифицированные кадры • Поставить кондиционеры • Заасфальтировать территорию центра • Обшить сайдингом здание • Высадить деревья • Можно бесплатный вай фай и побольше комнатных растений • Хотя б 3 ноутбука воспитателям для группы.

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		• Комнатные растения • Высокоскоростной интернет • Перенести мусорные баки находящиеся около учреждения (перед входом) • Больше зелени на территории организации
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	• Меньше заполнения документации • Комната свидания с ребенком • Приобрести компьютеры более современные • Были более доброжелательные. • Сделать больше качелей на территории • Крытый навес сделайте • Нам бы веранду на улице • Навес теневой • График работы воспитателей не приемлем для качественной работы. • Вернуть прежний пед состав • Уличные тренажеры • Вкусно кормить • Купить велосипеды, ролики
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	• Быть более компетентным и добросовестно выполнять все свои обязанности ,это касается, психолога и психиатра.
5	КУ "СРЦН Одесского района"	• Хорошую мастерскую для мальчиков • спортивная площадка
6	КУ "СРЦН Таврического района"	• больше свиданий с детьми • Больше денег))) • Улучшить территорию вокруг здания. Скамейки, беседку.
7	КУ "СРЦН Тарского района"	• Хотелось бы встречаться с ребенком в более комфортных условиях (не на проходном месте) • Хочется иметь отдельную комнату • В летнее время купаться в водоёме. • хотелось бы больше заниматься спортом • Побольше компьютеров • Хочется иметь отдельную комнату • Чтобы котлеты были жареные и чтобы давали жареную картошку. • Хочется больше времени на игру в компьютер • Игровую площадку • Хотелось бы, чтобы комнаты были только на двоих. • Прогулки с ребенком нем на территории учреждения • Побольше спортивного инвентаря • хочу чтобы давали газировку а не кефир • не нравится в меню капуста, хотелось бы почаще йогурт вместо ряженки. • Хотелось бы большой спортивный зал. Так все нравится • сделать спортивную площадку • сделать больше групп, разделить бы детей по возрасту ближе • чтобы отпускали гулять по городу • Хотелось бы больше места • Больше бывать в городе • Хотелось бы брата забирать в выходные дни к себе • Хочу взять ребёнка домой на 1 день. Это не разрешают.
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	• побольше развивающих игр для детей разных возрастов • В жаркую, летнюю погоду предлагаю организовать бассейн для несовершеннолетних. • Тёплый переход между корпусами • Предоставлять место для ночлега для приезжих • мягкого инвентаря • отпускать детей на выходные дни домой • совместный организованный отдых родителей и сотрудников. • Больше мебели • Улучшение материальной базы учреждения • Тёплый переход между корпусами • Очень жарко летом в группах, поставить кондиционеры и повесить темные шторы на окна

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		• Замена стационарных телефонов. Связь плохая • Необходимо увеличить площадь учреждения. • Больше книг • Чтоб были компьютеры и возможность играть в компьютерные игры • Мастерскую • Ремонт в комнатах для детей • Сцена для выступлений • Чтобы был свой парикмахер • Я предлагаю открыть кружок хореографии • Я хочу чтобы работал музыкальный педагог , чтоб установили кондиционеры. • Тёплый переход между корпусами • Батут приобретите для детей! • хотелось бы футбольные ворота • организовать место для свиданий с воспитанниками на свежем воздухе • Ремонт в комнатах для детей • мягкого инвентаря • Больше компьютеров • игрушек больше • банный комплекс на территории учреждения
9	БУ "ЦСПСиД (с социальной гостиницей)"	• возникают сложности при получении ходатайства (образование, медицина) для предоставления бесплатной услуги Центра • Оперативнее нести информацию населению с возникающими изменениями в социальных услугах изменениям • Сделать больше рекламы о платных услугах. • Возобновить музыкальные занятия • Больше мероприятий • Больше полномочий предоставить центру, и успехов • Организовать парковку для автомобилей, родители которых привозят детей . • О социальной гостинице должно знать больше людей • Сделать парковку • Хотелось бы, чтобы возобновили музыкальные занятия • Побольше еды • Территориально желательно расположение в центре города • 1. Очень жаль, что нет места для колясок, так что бы коляска не могла под дождем. 2. А так же очень не хватает сотрудника, который мог бы приглядывать за детьми в игровой комнате, когда мама на работе или бежит по документам. Приходится писать на другого родителя заявление, что крайне не удобно.
10	БУ "ЦСАН "Надежда"	• разрешить несовершеннолетним пользоваться личным мобильным телефоном • с братом видетсяя • Улучшить организацию в качестве сотрудников =)
11	БУ "Центр социальной адаптации"	• Организовать место для прогулок. • Большие кабинеты • еда плохая • вода для питья людям • Благоустроить территорию • больше услуг для людей • перенести офис ближе к центру • больше еды
12	Омская региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	• Постоянное расписание • Большая просьба по соблюдению дрескода у администратора памагатора. • Хотелось бы чтобы организован полноценный детский сад в ленинском районе для детей с умственной отсталостью • Больше мастер классов для детей • Больше финансирования для большего количества занятий у специалистов

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		• Открытие спортивных секций и различных кружков для детей-инвалидов школьного возраста • Побольше материалов для работы с детьми • Добавить логопедический массаж • Хотелось бы получать ещё более разнообразные услуги • добавить специалистов, чтобы была возможность чаще посещать занятия • Хотелось бы ещё добавить специалистов по массажу. • Хотелось бы чаще посещать дефектологов • Больше педагогов • Хотелось бы получать больше, чем 4 занятия в неделю • Бассейна не хватает • Больше занятий типа АФК, фитнес • Курс лфк проводить подряд 10 дней. 2. Конкретно у нас плавающее расписание- успел/не успел записаться. От силы посещаем 2 занятия в неделю из 4ёх. Мест нет у • Больше специалистов • Нужен логопед, не хватает. • Хочется, чтоб эту организацию поддерживали ещё больше (как на федеральном уровне, так и на местном) • Нет мест на занятия афк, долго ждёшь очереди на запись • Хотелось бы большего количества специалистов для посещения, филиал поближе к дому • Расширить спектр услуг • Все устраивает, хотелось бы чтобы санаторное курортное лечение было доступно • Хотелось бы больше часов занятий в неделю • Хотим еще больше времени проводить в центре. • Мастер класс для родителей • Хотелось бы расширения, увеличения данного центра, открытия новых филиалов, чтобы получать занятия не один раз в неделю, а несколько. • Открыть филиалы в других округах города • Мастер класс для родителей • Групповые занятия ЛФК • Создавать филиалы в других районах города Омска • Увеличение площадей • Хотелось бы чаще посещать дефектологов

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области, сформированы следующие предложения по устранению выявленных недостатков в работе организаций и предложения по совершенствованию деятельности этих учреждений.

1. Учреждениям, получившим низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (КУ "СРЦН "Гармония"; КУ "СРЦН "Забота" города Омска"; КУ "СРЦН Большереченского района"; КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"; КУ "СРЦН Одесского района"; БУ "ЦСАН "Надежда"). При проведении анкетирования получателей услуг в рамках мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг стимулировать участие в анкетировании получателей услуг из

числа лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях получения полной и всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

2. Организациям социального обслуживания обеспечить полноценное функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе разместить на официальном сайте актуальную информацию о номерах телефонов отделов ОСО, об адресах электронной почты, следить за оперативным направлением ответов на поступающие запросы. Провести дополнительный инструктаж с сотрудниками организаций, взаимодействующими с получателями услуг посредством дистанционных форм связи, в том числе о необходимости соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим НПА.

3. Всем организациям, получившим менее 100,0 баллов по показателям критерия «Доброжелательность и вежливость работников организации» провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг, в том числе посредством дистанционных форм взаимодействия, в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости.

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 А
(обязательное)

**Анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг
организациями социального обслуживания Омской области**

Уважаемый респондент! Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания Омской области, в которой Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете 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 социального обслуживания, в которой Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете (получали) социальные услуги.
(Напишите)

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

1. Несовершеннолетний гражданин старше 12 лет *(при наличии согласия родителей (законных представителей) на участие в опросе)*
2. Гражданин 18 лет и старше
3. Законный представитель недееспособного получателя социальных услуг

3. Укажите, в какой форме Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете (получали) социальные услуги:

1. Полустационарное обслуживание
2. Обслуживание на дому

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания, которая размещена на информационных стендах в помещении организации? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Лично не посещал(-а) организацию

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

1. Да
2. Нет
3. 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)*

1. Да
2. Нет

7. Оцените своевременность оказания услуги (период ожидания получения социальных услуг в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту организации; соответствие графику прихода социального работника на дом и др.)? (Выберите 1 ответ)

1. Своевременно
2. Не своевременно

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 11)

9. Удовлетворены Вы или нет доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

11. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, тренеры, инструкторы и прочие работники)? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания 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)

1. Да
2. Нет
3. Не обращался (-лась) в организацию дистанционно

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым, если у них возникнет потребность в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

15. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в этой организации?

(Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

16. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания социальных услуг в этой организации социального обслуживания. *(Впишите)*

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