

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОТДЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта
канд. соц. наук

подпись, дата

Иванцова М.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук

подпись, дата

Балезина Е.А.

Исполнитель
канд. соц. наук

подпись, дата

Якушина Н.В.

г. Омск, 2018 г.

Оглавление

Введение.....	3
1 Цель, задачи, этапы независимой оценки качества в сфере социального обслуживания	3
2. Методика исследования.....	5
2.1. Интерпретация основных понятий.....	5
2.2. Инструментарий опроса потребителей социальных услуг организаций, оказывающих социальные услуги населению, и выборка исследования.....	6
2.3. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организаций социального обслуживания (далее – организации) по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания социальных услуг организациями	7
3. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями на территории Омской области.....	8
3.1 Оценка качества работы организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания».....	8
3.2 Оценка качества работы организаций по критерию «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»	20
3.3 Оценка качества работы организаций по критерию «Время ожидания предоставления социальной услуги»	30
3.4 Оценка качества работы организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания» ..	32
3.5 Оценка качества работы организаций по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	40
4. Анализ и оценка качества деятельности организаций на территории Омской области с указанием лучших организаций	52
5. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организаций.....	55
5.1. Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет.....	55
5.2 Предложения по оценке качества деятельности организаций.....	55
5.3 Предложения и замечания респондентов	56
Приложение 1	59
Приложение 2.....	62

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – независимая оценка качества, НОК) организациями социального обслуживания (далее – организации, ОСО), – оценочная процедура, направленная на получение сведений об государственных и негосударственных организациях, включенных в реестр поставщиков социальных услуг, осуществляющих деятельность на территории Омской области, предоставление участникам отношений в социальной сфере соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы вышеуказанных организаций.

В 2018 году ООО ИЦ «НОВИ» в соответствии с государственным контрактом, заключенным с Министерством труда и социального развития Омской области, осуществлен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в соответствии со статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Территория сбора информации: г. Омск, 32 муниципальных района Омской области. Независимая оценка качества проведена в отношении 50 организаций (49 государственных, 1 негосударственная) (см. приложение 1 к отчету).

Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве деятельности (мониторинга) организаций являются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Минтруд РФ) (приказ Минтруда РФ № 995н от 8 декабря 2014 года).

1. Цель, задачи, этапы независимой оценки качества в сфере социального обслуживания

Основной целью независимой оценки качества (НОК) в социальной сфере является определение уровня удовлетворенности потребителей социальных услуг качеством оказания социальных услуг, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих обслуживание населения, и деятельности организаций (путем расчета интегральных показателей).

Для достижения поставленной цели были определены основная и дополнительные задачи.

Основная задача: проведение независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными организациями.

Дополнительные задачи:

1. Разработка инструментария независимой оценки качества организаций.
2. Расчет показателей качества оказания социальных услуг и расчет рейтинга вышеуказанных организаций.

3. Описание недостатков и замечаний по проведенному анализу.

4. Разработка рекомендаций по улучшению качества условий оказания социальных услуг населению организаций.

Оценочные процедуры проводились в июле - августе 2018 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества осуществлена в четыре этапа.

На первом этапе выполнены организационные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- определены методы сбора первичной информации;
- уточнены требования к методикам их применения.

На втором этапе были выполнены подготовительные мероприятия для осуществления процедуры независимой оценки качества, например, такие как:

- разработан инструментарий сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса);

- разработана анкета для получателей социальных услуг (их законных представителей);

- составлен проект календарного графика проведения опросов в организациях;

- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций.

На третьем этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций.

Сбор данных осуществлен путем:

• изучения и анализа информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций;

• изучения и анализа информации, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет»;

• проведения анкетирования (опросов).

Осуществлен независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации в организациях.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах настоящего отчета.

На четвертом этапе организацией-оператором проведены анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания.

Осуществлены:

- систематизация выявленных проблем в работе организаций;

- рейтингование организаций;

- подготовка информационно-аналитического отчета с выводами и рекомендациями.

Таким образом, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности организаций по методике, рекомендованной Минтрудом РФ. А именно,

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организациях; комфортность условий предоставления социальных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны интегральные значения показателей;

3) осуществлено рейтингование учтенного круга организаций (перечень организаций, в которых в 2018 году проводилась независимая оценка качества, перечислен в Приложении 1).

Цель и задачи работы определили структуру отчета, который состоит из введения, 5 разделов с подразделами, а также приложений.

2. Методика исследования

Независимая оценка качества проводилась по 5 критериям:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

3) время ожидания предоставления социальной услуги;

4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций;

5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

2.1. Основные понятия

Удовлетворенность – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

Потребитель – гражданин, собирающийся купить или же заказать товар, услугу для семейных, личных и других собственных нужд, не связанных с предпринимательской или иной коммерческой деятельностью.

Удовлетворенность потребителей – способность услуги (товара) максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых услуга (товар) приобретаются, а так же способность организации, учреждения (компании), предоставляющей услугу (или производящей товар) максимально удовлетворить потребности потребителя в услуге или товаре.

Оценка удовлетворенности потребителя представляет собой маркетинговое исследование, позволяющее установить степень удовлетворенности потребителя качеством обслуживания (или качеством).

Открытость и доступность информации – обязательность размещения полной и исчерпывающей информации о планирующейся, осуществляющейся и осуществленной деятельности субъекта в доступных для неограниченного круга лиц источниках информации. Ограничения на открытость информации о деятельности субъекта может быть наложены только исключительно на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, или

иные охраняемые законом тайны.

Открытость должна обеспечиваться следующим: публикацией в источниках, доступных для неограниченного круга лиц, сведений о планирующихся действиях; об осуществляемых действиях; совершенных действиях; наличием возможностей для формирования общественного мнения о деятельности субъекта и обратной связи для воздействия общественного мнения на его деятельность.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания – оценка условий оказания услуг организациями социального обслуживания по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

2.2. Инструментарий опроса получателей социальных услуг организаций, оказывающих социальные услуги населению, и выборка исследования

Инструментарий опроса

Опрос получателей услуг, (родителей, законных представителей) организаций социального обслуживания населения Омской области проведен по анкете (Приложение 2).

Выборка

Целевая группа для проведения опроса: граждане – получатели услуг полустационарного социального обслуживания (их законные представители) в 2018 году.

Выборка – 800 респондентов (человек). При расчете выборочной совокупности ориентировались на требования технического задания.

В опросе приняли участие граждане старше 18-летнего возраста и несовершеннолетние граждане старше 12-летнего возраста (с согласия на участие в опросе их родителей (законных представителей)).

Опрос респондентов проводился в организациях.

Таблица 2.2.1. Распределение респондентов в разрезе организаций

№	Наименование организации	Количество анкет, шт.
Государственные организации		
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	20
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	20
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	20
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	20
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	20
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	20
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	15
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	15
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	15
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	15
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	15

№	Наименование организации	Количество анкет, шт.
12	АУ "КЦСОН Исилькульского района"	20
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	20
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	15
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	15
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	15
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	15
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	15
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	15
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	15
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	20
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	15
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	15
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	15
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	15
26	БУ "КЦСОН Омского района"	15
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	15
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	15
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	15
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	15
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	15
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	15
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	20
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	15
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	20
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	15
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	15
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	15
Иные государственные учреждения		
39	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	15
40	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	15
41	БУ "Центр социальной адаптации"	15
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних (СРЦН)		
42	"СРЦН "Гармония"	15
43	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	15
44	КУ "СРЦН Большереченского района"	15
45	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	15
46	КУ "СРЦН Одесского района"	15
47	КУ "СРЦН Таврического района"	15
48	КУ "СРЦН Тарского района"	15
49	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	15
Всего по государственным организациям		790
Негосударственные организации		
50	Региональная общественная организация инвалидов (далее – ОРООИ) "Планета друзей"	10
Всего по негосударственным организациям		10
ИТОГО		800

2.3. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности

организаций показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания социальных услуг организациями

Для анализа соответствия информации о деятельности организаций полустационарного социального обслуживания, использован инструментарий, рекомендованный Минтрудом РФ (Приложение 3).

Одним из важнейших критериев исследования является оценка материалов сайтов организаций, которая обусловлена тем, что составной частью независимой оценки качества является анализ прозрачности деятельности организаций. При таком подходе ответственность организаций должна возникать не из подконтрольности, а из открытости деятельности данных организаций.

Можно предположить, что именно открытость и прозрачность деятельности позволит организациям своевременно выявить проблемные места, оптимизировать взаимодействие с людьми с ограниченными возможностями здоровья, родительской общественностью, опекунами, детьми улучшить обсуждение существующих проблем с внешней средой в целом, особенно с вышестоящими организациями, со спонсорами и меценатами.

3. Результаты проведения независимой оценки качества организациями на территории Омской области

3.1 Оценка качества работы организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»

В соответствии со ст.13 Федерального Закона РФ от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее – Закон № 442-ФЗ), организации, которые являются поставщиками социальных услуг, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

2) о структуре и об органах управления организации;

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации (далее – РФ) и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных

услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

13) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» оценка проводилась по 7 показателям (максимальное количество баллов, которое могла получить организация, – 15):

1) полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на сайтах в сети "Интернет");

2) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

3) наличие дистанционных способов взаимодействия организаций и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);

4) результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;

5) наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

6) наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

7) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг (по данным опроса получателей социальных услуг).

Сравнительный анализ информации показал, что в основном она соответствует требованиям открытости и доступности. Все подведомственные Министерству труда и социального развития Омской области (далее – Минтруд Омской области) организации имеют отдельные страницы на сайте учредителя, которым является Минтруд Омской области.

По оценке исследовательской группы, среди КСЦОН информация на сайте ОСО в сети Интернет представлена полностью в соответствии с требованиями у 31 из 38 КСЦОН.

Однако информация на сайтах ОСО в сети Интернет не полностью представлена:

- у КСЦОН Таврического района (0,9 балла – отсутствует информация о персональном составе социальных работников, указана только их штатная численность),

- у КСЦОН Полтавского района (0,9 балла – отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") и о финансово-хозяйственной деятельности),

- у КСЦОН Нижнеомского района (0,9 балла – отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")),

- у КСЦОН Муромцевского района (0,9 балла – отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- у КСЦОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа (0,9 балла – отсутствует информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (если таковые отсутствуют, то данная информация также должна быть отражена на сайте), не полностью представлена информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"),

- у КСЦОН "Рябинушка" Центрального административного округа (0,9 балла – отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; об объеме предоставляемых социальных услуг

за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц (если таковое отсутствует, то данная информация также должна быть представлена на сайте)),

- у КЦСОН Павлоградского района (0,6 балла – отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"), о финансово-хозяйственной деятельности, о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (если таковые отсутствуют, то данная информация также должна быть отражена на сайте)).

Среди КЦСОН положительными примерами организации сайтов являются сайты КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа, Калачинского, Исилькульского, Азовского, Знаменского, Большеуковского, Горьковского, Омского районов.

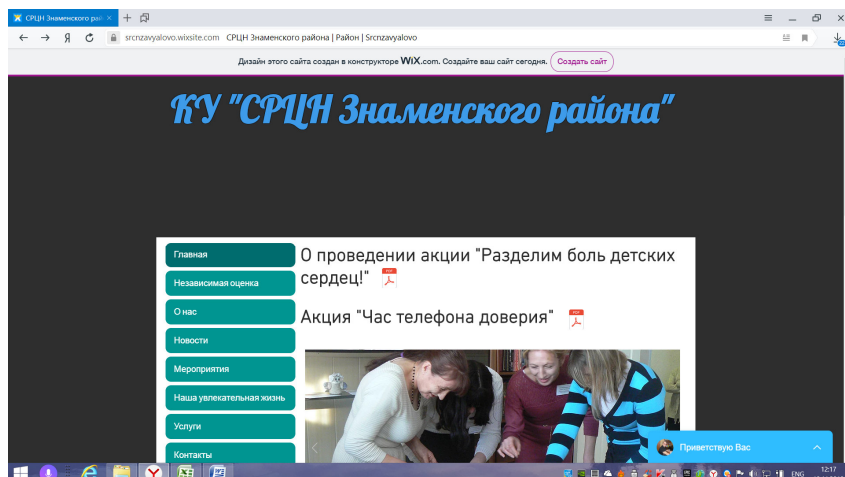
Лучшим, по мнению исследовательской группы, является сайт КЦСОН Исилькульского района. Сайт указанной организации понятен и удобен для пользования. Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению расположена в удобном месте, отвечает всему комплексу требований.

Сайт КЦСОН Омского района также имеет хорошее оформление и удобен для пользователей. На сайте есть результаты проверок, актуализирована информация.

Хорошо продуманными также являются сайты КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа и КЦСОН Азовского немецкого национального района. Эти сайты также имеет хорошее оформление, наполнение разделов и удобны для пользователей.

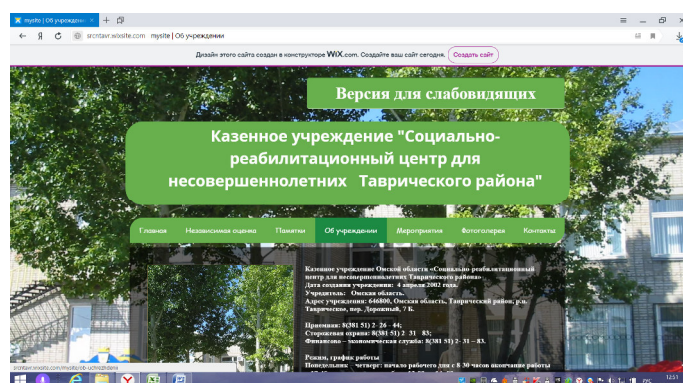
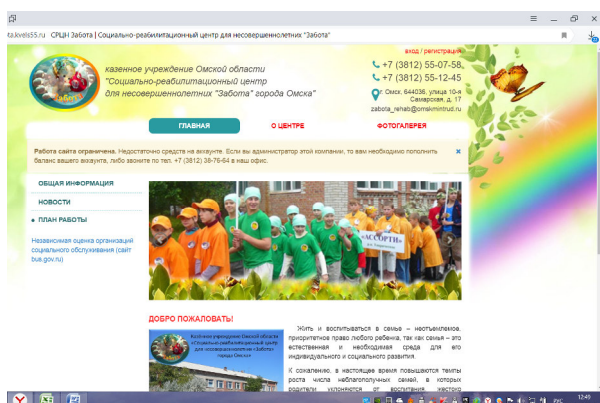
Также с точки зрения удобства интерфейсов для пользователей отмечен сайт КЦСОН Калачинского района.

У исследовательской группы сайты большинства СРЦН не вызвали никаких нареканий, указанные сайты понятны, с доступной навигацией, на них есть возможность «Поиска» по сайту. Исключением является сайт СРЦН Знаменского района. На этом сайте нет полной информации (отсутствует информация о наличии предписаний органов,



осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (если таковые отсутствуют, также должна быть размещена информация на сайте), отсутствует информация о финансово-хозяйственной деятельности, отсутствует информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (если таковая отсутствует, также должна быть размещена информация на сайте), вкладка формы обслуживания, виды услуг, тарифы не заполнена). Цветовое оформление сайта не способствует позитивному восприятию получателями социальных услуг.

С точки зрения удобства интерфейсов для пользователей среди сайтов СРЦН особо отмечены сайты СРЦН "Забота" города Омска, СРЦН Таврического района.



БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" имеет сайт с понятной навигацией и достаточно удобным меню.

На сайте БУ "Центр социальной адаптации" при открытии вкладок происходит скачивание информации в виде отдельных документов, что неудобно для пользователей.

БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних \"Надежда\" информация размещена не в полном объеме. Отсутствует на сайте следующая информация:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

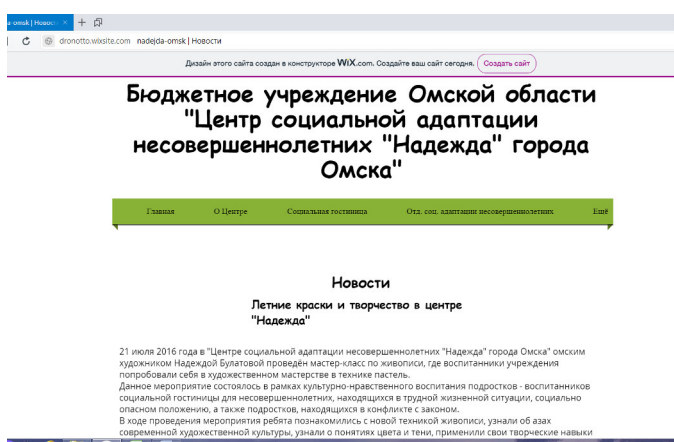
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

Давно не осуществлялось обновление информации в новостном разделе (июль 2016 года).



У региональной общественной организации инвалидов "Планета друзей", которая включена в реестр поставщиков социальных услуг Омской области в декабре 2016 году, сайт отсутствует (по данным указанной организации, для размещения информации для потребителей социальных услуг организация использует возможности социальных сетей).

Альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению имеется у всех организаций, за исключением СРЦН Знаменского района (на сайте не работает "кнопка перехода" к альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению).

Независимая оценка качества наличия дистанционных способов взаимодействия организаций (далее – ОСО) и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) показала, что у всех организаций представлены все необходимые способы дистанционного взаимодействия (телефоны, адреса электронной почты и иные электронные сервисы). Все ОСО получили максимальное значение по данному показателю (2 балла).

В ходе исследования проводилась оценка результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (телефон, электронная почта, электронные сервисы сайтов). Максимальное значение по

соответствующему показателю – 2 балла. Оценка осуществлялась на основании "контрольных закупок" с определением доли результативных звонков в организации от числа контрольных звонков и доли результативных обращений в организации по электронной почте или с помощью электронных сервисов.

Исследование доступности телефонного сервиса и электронной почты проводилось добровольцами с точки зрения потребителя, желающего получить консультацию по различным вопросам и воспользоваться услугами. Для разговора или составления обращений использовались вопросы-легенды в зависимости от направления деятельности ОСО.

Следует отметить общую тенденцию, характерную при проведении телефонных консультаций ОСО: сотрудники, отвечающие на телефонные обращения, вежливы и доброжелательны.

Что касается обращений в организации по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации для получения необходимой информации от общего числа контрольных обращений, то были получены все ответы в короткие сроки.

Все исследуемые организации получили максимальное значение по критерию "Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации" (2 из 2 баллов).

Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в ОСО возможно у всех организаций.

Результаты анализа наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг (в общедоступных местах на информационных стендах организации, на официальном сайте организации, на официальном сайте Минтруда Омской области) представлены в следующей таблице 3.1.1. (максимальное количество – 3 балла).

Таблица 3.1.1. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг.

Наименование организации	Сумма баллов (max-3)
Комплексные центры социального обслуживания населения	
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	3,0
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	3,0
БУ "КЦСОН Черлакского района"	3,0
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	3,0
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	3,0
БУ "КЦСОН Большереченского района"	3,0
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	3,0
БУ "КЦСОН Горьковского района"	3,0
БУ "КЦСОН Знаменского района"	3,0
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	3,0
БУ "КЦСОН Калачинского района"	3,0
БУ "КЦСОН Колосовского района"	3,0
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	3,0

Наименование организации	Сумма баллов (max-3)
БУ "КЦСОН Крутинского района"	3,0
БУ "КЦСОН Любинского района"	3,0
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	3,0
БУ "КЦСОН Москаленского района"	3,0
БУ "КЦСОН Называевского района"	3,0
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	3,0
БУ "КЦСОН Омского района"	3,0
БУ "КЦСОН Полтавского района"	3,0
БУ "КЦСОН Таврического района"	3,0
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	3,0
БУ "КЦСОН Одесского района"	3,0
БУ "КЦСОН Оконешиковского района"	3,0
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	3,0
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	3,0
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	3,0
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	3,0
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	3,0
БУ "КЦСОН Тевризского района"	3,0
БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	3,0
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	3,0
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	3,0
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	3,0
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	3,0
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	3,0
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	2,0
ИТОГО средний балл	2,97
Иные государственные учреждения	
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	3,0
БУ "Центр социальной адаптации"	2,0
БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	2,0
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	
КУ "СРЦН "Гармония"	3,0
КУ "СРЦН Большереченского района"	2,5
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	2,0
КУ "СРЦН Одесского района"	2,0
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	2,0
КУ "СРЦН Тарского района"	2,0
КУ "СРЦН Таврического района"	1,0
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	1,0
ИТОГО средний балл	1,94
Негосударственные организации	
РООИ "Планета друзей"	1,0

Информация о порядке подачи жалобы в общедоступных местах на информационных стендах имелась у всех организаций в полном объеме.

Не у всех организаций на официальных сайтах информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг представлена в полном

объеме. Среди них 1 КЦСОН, 6 СРЦН, РООИ "Планета друзей" (Таблица 3.1.1.).

Анализ данных опроса получателей социальных услуг выявил высокий уровень удовлетворенности информацией об организациях.

Таблица 3.1.2. Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о работе.

Наименование организации	Доля респондентов, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций (в % от общего числа опрошенных)
Комплексные центры социального обслуживания населения	
БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	100
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	100
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	100
БУ "КЦСОН Горьковского района"	100
БУ "КЦСОН Знаменского района"	100
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	100
БУ "КЦСОН Калачинского района"	100
БУ "КЦСОН Москаленского района"	100
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	100
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	100
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	100
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	100
БУ "КЦСОН Омского района"	100
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	100
БУ "КЦСОН Полтавского района"	100
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	100
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	100
БУ "КЦСОН Тевризского района"	100
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	100
БУ "КЦСОН Черлакского района"	100
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	95
БУ "КЦСОН Колосовского района"	93,3
БУ "КЦСОН Любинского района"	93,3
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	93,3
БУ "КЦСОН Одесского района"	93,3
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	93,3
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	93,3
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	90

Наименование организации	Доля респондентов, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций (в % от общего числа опрошенных)
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	87
БУ "КЦСОН Крутинского района"	87
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	87
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	80
БУ "КЦСОН Большереченского района"	73,3
БУ "КЦСОН Называевского района"	70
Среднее значение по КЦСОН	90,8
Иные государственные учреждения	
БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	100
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	100
БУ "Центр социальной адаптации"	67
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	
КУ "СРЦН "Гармония"	100
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	100
КУ "СРЦН Одесского района"	100
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	93,3
КУ "СРЦН Таврического района"	87
КУ "СРЦН Тарского района"	67
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	60
КУ "СРЦН Большереченского района"	27
Среднее значение по СРЦН	78,9
Негосударственные организации	
РООИ "Планета друзей"	90
ИТОГО средний балл	94,38

Максимальное значение (1 балл) получили:

- среди КЦСОН – 4 КЦСОН, расположенные на территории г. Омска ("Вдохновение", "Любава", "Пенаты", "Сударушка") и КЦСОН Азовского, Большеуковского, Горьковского, Знаменского, Исилькульского, Калачинского, Москаленского, Муромцевского, Нижнеомского, Нововаршавского, Оконешниковского, Омского, Павлоградского, Полтавского, Русско-Полянского, Таврического, Тарского, Тевризского, Тюкалинского, Черлакского районов,

- среди иных учреждений: БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)", БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда",

- среди СРЦН: – СРЦН "Гармония", СРЦН "Забота", СРЦН Одесского района.

Ниже, чем у остальных организаций среди КЦСОН, показатель у КЦСОН Называевского района (0,7 балла), среди СРЦН – у СРЦН Большереченского района (0,27 балла).

Рейтинги организаций по критерию "Открытость и доступность информации об ОСО" представлены в таблицах 3.1.3 – 3.1.6.

Таблица 3.1.3. Сумма баллов по критерию "Открытость и доступность информации об ОСО" (по КЦСОН)

№	Наименование КЦСОН	Сумма баллов (max – 15)	Рейтинг
1	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	15,00	1
2	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	15,00	
3	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	15,00	
4	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	15,00	
5	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	15,00	
6	БУ "КЦСОН Горьковского района"	15,00	
7	БУ "КЦСОН Знаменского района"	15,00	
8	АУ "КЦСОН Исилькульского района"	15,00	
9	БУ "КЦСОН Калачинского района"	15,00	
10	БУ "КЦСОН Москаленского района"	15,00	
11	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	15,00	
12	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	15,00	
13	БУ "КЦСОН Омского района"	15,00	
14	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	15,00	
15	БУ "КЦСОН Тевризского района"	15,00	
16	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	14,95	2
17	БУ "КЦСОН Колосовского района"	14,93	3
18	БУ "КЦСОН Любинского района"	14,93	
19	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	14,93	
20	БУ "КЦСОН Одесского района"	14,93	
21	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	14,93	4
22	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	14,87	
23	БУ "КЦСОН Крутинского района"	14,87	5
24	БУ "КЦСОН Большереченского района"	14,73	
25	БУ "КЦСОН Называевского района"	14,70	6
26	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	14,00	7
27	БУ "КЦСОН Черлакского района"	14,00	8
28	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	13,93	
29	БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	13,90	9
30	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	13,90	
31	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	13,90	
32	БУ "КЦСОН Полтавского района"	13,90	
33	БУ "КЦСОН Таврического района"	13,90	
34	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	13,80	10
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	13,00	11
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	12,87	12
37	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	12,60	13

№	Наименование КЦСОН	Сумма баллов (max – 15)	Рей- тинг
38	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	11,80	14
СРЕДНИЙ БАЛЛ по КЦСОН		14,45	-

Таблица 3.1.4. Сумма баллов по критерию "Открытость и доступность информации об ОСО" (по СРЦН)

№	Наименование СРЦН	Сумма баллов (max – 15)	Рей- тинг
1	КУ "СРЦН "Гармония"	15,00	1
2	КУ "СРЦН Одесского района"	14,00	2
3	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	13,93	3
4	КУ "СРЦН Тарского района"	13,67	4
5	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	12,90	5
6	КУ "СРЦН Большереченского района"	12,77	6
7	КУ "СРЦН Таврического района"	12,77	
8	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	11,20	7
СРЕДНИЙ БАЛЛ по СРЦН		13,28	-

Таблица 3.1.5. Сумма баллов по критерию "Открытость и доступность информации об ОСО" (по иным государственным учреждениям)

№	Наименование организации	Сумма баллов (max – 15)	Рей- тинг
1	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	14,00	1
2	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	14,00	
3	БУ "Центр социальной адаптации"	13,57	2
СРЕДНИЙ БАЛЛ по ОСО		13,86	-

Таблица 3.1.6. Сумма баллов по критерию "Открытость и доступность информации об ОСО" (по негосударственным организациям)

№	Наименование организации	Сумма баллов (max – 15)	Рей- тинг
1	Региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	7,90	-

Результаты оценки по критерию "Открытость и доступность информации об организации" сложились следующим образом:

1) по КЦСОН:

- наибольшую сумму баллов получили 15 КЦСОН (Калачинского, Исилькульского, Азовского, Знаменского, Большеуковского, Горьковского, Омского, Оконешниковского, Москаленского, Нововаршавского, Русско-

полянского, Тевризского районов, "Сударушка" Кировского АО г. Омска, "Любава" Советского АО г. Омска, "Пенаты" Центрального АО г. Омска);

- наименьшую сумму баллов (меньше 12) – КЦСОН "Рябинушка";

2) по СРЦН:

- наибольшую сумму баллов получил СРЦН "Гармония";

- наименьшую сумму баллов (меньше 12) – СРЦН Знаменского района Омской области";

3) по иным учреждениям: наибольшую сумму баллов получили БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" и БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)", наименьшую – БУ "Центр социальной адаптации";

4) негосударственной организацией – региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей" – набрано 7,90 балла.

3.2 Оценка качества работы организаций по критерию «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»

Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения базируется на оценке безопасности и комфортности территории организаций, а также внутреннего благоустройства и комфортности здания организаций.

При оценке внешнего благоустройства оценивалось и проверялось:

- наличие указателей на пути следования на территории организации, таблички с полным названием организации,

- соблюдение чистоты и отсутствие мусора на территории организации;

- наличие входа (въезда для маломобильных групп населения (далее – МГН)) на территорию организации, удобного для получателей услуг;

- наличие путей движения для МГН (транспортных и пешеходных с возможностью их совмещения);

- наличие автомобильной парковки для посетителей возле организации; а также выделенных и маркированных мест (не меньше одного) для стоянки транспорта инвалидов;

- наличие твердого покрытия на проездах и пешеходных дорожках, в т.ч. оценка его пригодности для проезда инвалидов и детских колясок (с учетом специфики работы организации); отсутствие препятствий на путях движения клиентов, в том числе для МГН;

- наличие дверного проема, отсутствие порогов, перепадов пола, позволяющего проехать креслу-коляске.

Наличие освещения территории не проводилось, поскольку независимая оценка качества проводилась в дневное время в летний период.

В рамках оценки внутреннего благоустройства осуществлялась проверка:

- оснащения помещений внутри организации приспособлениями для инвалидов и других МГН, в т.ч. на наличие как минимум одной универсальной кабины доступной и оборудованной для использования инвалидами, пользующихся креслом-коляской, и видео-, аудио информаторов для лиц с

нарушением слуха, зрения;

- исправности работы туалетов (чистота, наличие исправно работающего оборудования, в туалете – мыла, туалетной бумаги и т.д.).

В рамках проведения осмотра проводилась фотосъемка объектов.

При составлении рейтинга в соответствии с порядком проведения независимой оценки оценивались 5 основных показателей (максимальное количество баллов, которые могли получить организации, – 8 баллов), в их числе:

1) доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других МГН;

2) доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других МГН), считающих условия оказания услуг доступными (в % от общего числа опрошенных)

3) наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации;

4) укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

5) доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации и территории, на которой она расположена, как хорошее (в % от общего числа опрошенных).

При этом показатель "Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг" оценивался по совокупности 4 показателей, а именно:

1) оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для МГН (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

2) оборудование входных зон на объектах оценки для МГН;

3) наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

4) наличие в помещениях организации видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Оценивая доступность социальных услуг в ОСО для инвалидов и других маломобильных групп граждан, респонденты отметили, что в КЦСОН Калачинского района (100%), КЦСОН "Любава" Советского административного округа (85%), КЦСОН Исилькульского района (65%), КЦСОН Марьяновского района (55%), КЦСОН Таврического района (55%), КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа (50%), "КЦСОН Нововаршавского района (50%), созданы такие доступные условия (См.: Таблица 3.2.1).

Таблица 3.2.1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в ОСО для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг

№ п/п	Название организации	Содержание ответов респондентов				
		Да	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить	Нет статуса инвалида
		%				
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	33,3%	16,7%	0,0%	0,0%	50,0%
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	94,4%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	30,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	83,3%	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	46,7%	0,0%	0,0%	0,0%	53,3%
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	63,6%	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
12	АУ "КЦСОН Исилькульского района"	68,4%	0,0%	0,0%	0,0%	31,6%
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	41,7%	0,0%	0,0%	0,0%	58,3%
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	66,7%	0,0%	0,0%	8,3%	25,0%
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	46,7%	0,0%	0,0%	0,0%	53,3%
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	73,3%	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	53,8%	0,0%	0,0%	0,0%	46,2%
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	25,0%	0,0%	0,0%	12,5%	62,5%
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
26	БУ "КЦСОН Омского района"	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	84,6%
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	35,7%	0,0%	0,0%	0,0%	64,3%
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	72,7%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	35,7%	0,0%	0,0%	0,0%	64,3%

№ п/п	Название организации	Содержание ответов респондентов				
		Да	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить	Нет статуса инвалида
		%				
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	84,6%	0,0%	0,0%	0,0%	15,4%
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	53,8%	7,7%	0,0%	7,7%	30,8%
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	70,0%	0,0%	0,0%	10,0%	20,0%
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	40,0%	0,0%	0,0%	6,7%	53,3%
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	42,9%	0,0%	0,0%	0,0%	57,1%
39	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%
40	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	42,9%	0,0%	14,3%	0,0%	42,9%
41	БУ "Центр социальной адаптации"	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
42	КУ "СРЦН "Гармония"	12,5%	0,0%	0,0%	75,0%	12,5%
43	КУ "СРЦх "Забота" города Омска"	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	86,7%
44	КУ "СРЦН Большереченского района"	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	91,7%
45	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
46	КУ "СРЦН Одесского района"	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	84,6%
47	КУ "СРЦН Таврического района"	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	85,7%
48	КУ "СРЦН Тарского района"	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
49	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	30,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%
50	РООИ "Планета друзей"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

На момент проведения независимой оценки во всех организациях отсутствовали в помещениях видео-, аудио- информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения. Но надо отметить чистоту и ухоженность территорий, а также санитарно-гигиенических помещений.

В организациях имеются пандусы, расширены дверные проемы для проезда инвалидного кресла-коляски. Вместе с тем, в настоящее время практически все проводят мероприятия по улучшению условий беспрепятственного доступа инвалидов и других МГН к объектам и услугам.

Проведенный опрос респондентов показал, что в 7 организациях 100 % респондентов получателей услуг, считают условия оказания услуг полностью доступными для инвалидов – это КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа, КЦСОН "Любава" Советского административного округа", КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа, а также КЦСОН Калачинского, Муромцевского, Одесского, Русско-Полянского

районов. Однако есть организации, в которых респонденты считают, что условия оказания услуг недоступны для инвалидов. В их числе БУ "Центр социальной адаптации", СРЦН Знаменского района Омской области, СРЦН Тарского района, СРЦН Тюкалинского района.

Таблица 3.2.2. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными (в % от общего числа опрошенных).

Наименование организации	Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных)
Комплексные центры социального обслуживания населения	
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	100
БУ "КЦСОН Калачинского района"	100
БУ "КЦСОН Одесского района"	100
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	100
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	100
БУ "КЦСОН Москаленского района"	86
БУ "КЦСОН Полтавского района"	80
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	75
БУ "КЦСОН Таврического района"	72
БУ "КЦСОН Большереченского района"	67
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	65
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	62
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	61
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	60
БУ "КЦСОН Тевризского района"	60
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	53
БУ "КЦСОН Крутинского района"	53
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	50
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	47
БУ "КЦСОН Горьковского района"	47
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	47
БУ "КЦСОН Любинского района"	47
БУ "КЦСОН Называевского района"	45
БУ "КЦСОН Черлакского района"	40
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	40
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	40
БУ "КЦСОН Знаменского района"	33
БУ "КЦСОН Колосовского района"	33
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	33
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	33
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	30

Наименование организации	Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных)
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	30
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	27
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	20
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	13
БУ "КЦСОН Омского района"	13
Среднее значение по КЦСОН	56,9
Иные государственные учреждения	
БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	27
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	20
БУ "Центр социальной адаптации"	0
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	
КУ "СРЦН Одесского района"	13
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	13
КУ "СРЦН Большереченского района"	7
КУ "СРЦН "Гармония" Омской области	7
КУ "СРЦН Таврического района"	7
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	0
КУ "СРЦН Тарского района"	0
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	0
Среднее значение по СРЦН	5
Негосударственные организации	
РООИ "Планета друзей"	70

Во всех организациях присутствуют оборудованные помещения для предоставления социальных услуг согласно перечню социальных услуг, предоставляемых в данных организациях.

По данным опроса, в среднем большинство получателей социальных услуг положительно оценивают благоустройство и содержание помещений организаций и территории, на которой они расположены.

100 % респондентов оценили благоустройство и содержание помещений организаций и территории, как отлично. И лишь в нескольких организациях респонденты оценили благоустройство и содержание помещений организаций социального обслуживания и территории как хорошее, в таких организациях как: КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа — 0,95 балла, КЦСОН Нижнеомского района (0,9 балла), КЦСОН Нововаршавского района (0,9), КЦСОН Одесского района (0,83), КЦСОН Оконешниковского района (0,9), КЦСОН Омского района (0,9), КЦСОН Усть-Ишимского района (0,73), Центр социальной адаптации (0,5), СРЦН "Гармония" (0,93), СРЦН Большереченского района (0,87), СРЦН Одесского района (0,93), СРЦН Тарского района(0,93), РООИ "Планета друзей" (0,5).

По данным ведомственной статистики Минтруда Омской области, не все

организации в полном объеме укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

По состоянию на 1 июля 2018 года в полном объеме специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, были укомплектованы 2 из 50 организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка.

Таблица 3.2.3. Укомплектованность организаций специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (на 1 июля 2018 года).

Наименование организации	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг в % от штатных единиц, установленных в штатном расписании, на 01.07.2018 г.
Комплексные центры социального обслуживания	
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа" Омской области	98,9
БУ "КЦСОН Называевского района"	98,8
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	98,7
БУ "КЦСОН Калачинского района"	98,4
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	98,1
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	97,9
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	97,9
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	97,8
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	97,0
БУ "КЦСОН Горьковского района"	96,6
БУ "КЦСОН Одесского района"	96,4
БУ "КЦСОН Черлакского района"	96,4
БУ "КЦСОН Большереченского района"	96,2
БУ "КЦСОН Крутинского района"	96,0
БУ "КЦСОН Тевризского района"	95,8
БУ "КЦСОН Полтавского района"	95,5
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	95,4
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	95,2
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	95,2
БУ "КЦСОН Знаменского района"	94,9
БУ "КЦСОН Любинского района"	94,7
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	94,4
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	94,3
БУ "КЦСОН Омского района"	94,2
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	94,1
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	93,9
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	93,0

Наименование организации	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг в % от штатных единиц, установленных в штатном расписании, на 01.07.2018 г.
БУ "КЦСОН Колосовского района"	92,3
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	91,2
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	90,9
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	90,6
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	90,6
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	90,5
БУ "КЦСОН Таврического района"	90,4
БУ "КЦСОН Москаленского района"	90,2
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	90,0
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	89,0
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	81,6
Среднее значение по КЦСОН	94,3
Иные государственные учреждения	
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	89,3
БУ "Центр социальной адаптации"	80,6
БУ Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	75,4
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	
КУ "СРЦН Большереченского района"	100,0
КУ " СРЦН Тарского района"	98,8
КУ " СРЦН Одесского района"	94,2
КУ " СРЦН Таврического района"	93,4
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	92,8
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	92,7
КУ "СРЦН "Гармония"	79,8
КУ " СРЦН "Забота" города Омска"	79,2
Среднее значение по СРЦН	91,36
Негосударственные организации	
РООИ "Планета друзей"	100,0

Максимальную оценку (1 балл) по показателю "Укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг" получили СРЦН Большереченского района, РООИ "Планета друзей".

На последнем месте – БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)", набравший 0,75 балла.

В среднем по КЦСОН указанный показатель – 0,94 балла, по СРЦН – 0,91 балла.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» независимой оценки качества социальных

организаций наибольший результат 7,98 набрала КЦСОН Калачинского района, на втором месте КЦСОН Исилькульского района (7,59), третье место у КЦСОН Нововаршавского района (7,48). Средняя сумма баллов по КЦСОН – 6,32 балла. Организации, занявшие с 18 по 36 место, в рейтинге набрали меньшее количество баллов, чем средний показатель.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» наибольший результат СРЦН 5 из 8 баллов набрали СРЦН Одесского района и СРЦН Таврического района, на втором месте – СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района и СРЦН Знаменского района Омской области (по 4,93 балла у каждой), на третьем – СРЦН Тарского района и СРЦН "Забота" города Омска (по 4,92 балла у каждой) (Таблица 3.2.3).

Средняя сумма баллов по СРЦН – 4,89 балла. Ниже средней суммы баллов оценку получили СРЦН Большереченского района (4,87), СРЦН "Гармония" (4,52).

Негосударственная организация (РООИ "Планета друзей") по данному показателю набрала 5,20 балла.

Таблица 3.2.3. Значение показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

№	Наименование ОСО	Общее количество баллов (максимальное количество баллов – 8)	Рейтинг
КЦСОН			
1	БУ "КЦСОН Калачинского района"	7,98	1
2	АУ "КЦСОН Исилькульского района"	7,59	2
3	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	7,48	3
4	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	7,44	4
5	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	7,44	
6	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	7,04	5
7	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	6,98	6
8	БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	6,94	7
9	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	6,85	8
10	БУ "КЦСОН Москаленского района"	6,69	9
11	БУ "КЦСОН Любинского района"	6,65	10
12	БУ "КЦСОН Таврического района"	6,62	11
13	БУ "КЦСОН Тевризского района"	6,56	12
14	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	6,54	13
15	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	6,45	14
16	БУ "КЦСОН Называевского района"	6,39	15

№	Наименование ОСО	Общее количество баллов (максимальное количество баллов – 8)	Рейтинг
17	БУ "КЦСОН Горьковского района"	6,37	16
18	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	6,34	17
19	БУ "КЦСОН Знаменского района"	6,28	18
20	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	6,28	
21	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	6,25	19
22	БУ "КЦСОН Полтавского района"	6,19	20
23	БУ "КЦСОН Одесского района"	6,16	21
24	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	6,08	22
25	БУ "КЦСОН Большереченского района"	6,06	23
26	БУ "КЦСОН Крутинского района"	5,99	24
27	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	5,86	25
28	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	5,82	26
29	БУ "КЦСОН Черлакского района"	5,79	27
30	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	5,74	28
31	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	5,73	29
32	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	5,69	30
33	БУ "КЦСОН Омского района"	5,47	31
34	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	5,42	32
35	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	5,28	33
36	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	5,26	34
37	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	5,21	35
38	БУ "КЦСОН Колосовского района"	5,12	36
СРЕДНИЙ БАЛЛ по КЦСОН		6,32	-
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних			
1	КУ "СРЦН Одесского района"	5,00	1
2	КУ "СРЦН Таврического района"	5,00	
3	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	4,93	2
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	4,93	
5	КУ "СРЦН Тарского района"	4,92	3
6	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	4,92	
7	КУ "СРЦН Большереченского района"	4,87	4
8	КУ "СРЦН "Гармония"	4,52	5
СРЕДНИЙ БАЛЛ по СРЦН		4,89	-

№	Наименование ОСО	Общее количество баллов (максимальное количество баллов – 8)	Рейтинг
Иные государственные учреждения			
1	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	5,02	1
2	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	4,89	2
3	БУ "Центр социальной адаптации"	4,17	3
Негосударственные организации			
	РООИ "Планета друзей"	5,20	-

3.3 Оценка качества работы организаций по критерию «Время ожидания предоставления социальной услуги»

По третьему показателю «Время ожидания предоставления социальной услуги» наибольший результат 2 из 2 баллов набрали 28 из 38 КЦСОН. Средняя сумма баллов по КЦСОН — 1,90.

Ниже средней суммы баллов оценку получили: КЦСОН "Любава" Советского административного округа — 1,75 балла, КЦСОН Колосовского района – 1,73 балла, КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа – 1,70 балла, КЦСОН Горьковского района и КЦСОН Большереченского район — 1,30 балла, КЦСОН Усть-Ишимского района — 1,26 балла, КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа – 1,25 балла.

По третьему показателю «Время ожидания предоставления социальной услуги» из СРЦН наибольший результат 2 из 2 баллов набрали: СРЦН "Забота" города Омска, СРЦН Таврического района, СРЦН Тарского района, СРЦН "Гармония".

Средняя сумма баллов по СРЦН составила 1,71 балла. Ниже средней суммы баллов оценку получили: СРЦН Одесского района – 1,15 балла, СРЦН Знаменского района Омской области – 1,03 балла.

По показателю «Время ожидания предоставления социальной услуги» БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" и БУ "Центр социальной адаптации" набрали по 1,87 балла, БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" набрал 1,0 балл.

РОО "Планета друзей" по показателю «Время ожидания предоставления социальной услуги» набрала 2 балла.

Таблица 3.3.1. Значение показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги.

Наименование организации	Общее количество баллов (максимальное количество баллов - 2)	Рейтинг
Комплексные центры социального обслуживания населения		
БУ "КЦСОН Калачинского района"	2,00	1
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	2,00	
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	2,00	
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	2,00	
БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	2,00	
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Москаленского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Любинского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Таврического района"	2,00	
БУ "КЦСОН Тевризского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	2,00	
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Знаменского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Полтавского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Одесского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	2,00	
БУ "КЦСОН Крутинского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Черлакского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	2,00	
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	2,00	
БУ "КЦСОН Омского района"	2,00	
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	2,00	
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	2,00	
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	1,93	2
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	1,93	3
БУ "КЦСОН Называевского района"	1,90	4
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	1,75	5
БУ "КЦСОН Колосовского района"	1,73	6
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	1,70	7
БУ "КЦСОН Горьковского района"	1,30	7

Наименование организации	Общее количество баллов (максимальное количество баллов - 2)	Рейтинг
БУ "КЦСОН Большереченского района"	1,30	
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	1,26	8
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	1,25	9
СРЕДНИЙ БАЛЛ по КЦСОН	1,90	-
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних		
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	2,00	1
КУ "СРЦН Таврического района"	2,00	
КУ "СРЦН Тарского района"	2,00	
КУ "СРЦН "Гармония"	2,00	
КУ "СРЦН Большереченского района"	1,80	2
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	1,73	3
КУ "СРЦН Одесского района"	1,15	4
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	1,03	5
СРЕДНИЙ БАЛЛ по СРЦН	1,71	-
Иные государственные учреждения		
БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	1,87	1
БУ "Центр социальной адаптации"	1,87	1
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	1,00	2
Негосударственные организации		
РООИ "Планета друзей"	2,00	-

3.4 Оценка качества работы организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»

Проведена оценка по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций, в том числе:

1) на основании социологического опроса – доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации, и доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации;

2) на основании анализа ведомственной статистики Минтруда Омской области, организаций – доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/

профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года (от общего числа работников).

Независимая оценка качества показала достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей социальных услуг в части доброжелательности, вежливости, внимательности и компетентности сотрудников, проявляющихся в процессе личного общения (таблица 3.4.1).

Таблица 3.4.1 Оценка по показателям удовлетворенности потребителей социальных услуг доброжелательностью сотрудников ОСО и их компетентностью

№	Наименование организации	Сумма баллов по показателям:	
		"Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации " (максимально – 1)	"Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации " (максимально – 1)
Комплексные центры социального обслуживания населения			
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	0,95	1,00
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	1,00	1,00
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	1,00	0,95
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	1,00	1,00
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	1,00	1,00
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	1,00	0,93
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	1,00	0,95
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	1,00	1,00
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	1,00	0,85
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	1,00	1,00
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	1,00	1,00
12	Автономное учреждение Омской области "КЦСОН	1,00	1,00

№	Наименование организации	Сумма баллов по показателям:	
		"Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации " (максимально – 1)	"Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации " (максимально – 1)
	Исилькульского района"		
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	1,00	0,95
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	1,00	1,00
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	1,00	1,00
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	1,00	1,00
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	1,00	0,95
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	1,00	0,90
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	1,00	1,00
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	1,00	0,93
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	1,00	0,90
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	1,00	0,83
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	1,00	1,00
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	1,00	1,00
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	1,00	1,00
26	БУ "КЦСОН Омского района"	1,00	1,00
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	1,00	1,00
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	1,00	1,00
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	1,00	0,93
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	1,00	1,00
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	1,00	1,00
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	1,00	1,00
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	0,95	0,93
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	1,00	0,83

№	Наименование организации	Сумма баллов по показателям:	
		"Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации " (максимально – 1)	"Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации " (максимально – 1)
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	1,00	1,00
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	0,93	0,93
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	1,00	1,00
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	0,93	1,00
	Среднее значение по КЦСОН	0,99	0,75
Иные государственные учреждения			
39	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	1,00	1,00
40	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	0,93	1,00
41	БУ "Центр социальной адаптации"	1,00	1,00
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних (СРЦН)			
42	"СРЦН "Гармония" Омской области	1,00	1,00
43	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	1,00	1,00
44	КУ "СРЦН Большереченского района"	0,93	0,93
45	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	1,00	1,00
46	КУ "СРЦН Одесского района"	1,00	0,93
47	КУ "СРЦН Таврического района"	1,00	1,00
48	КУ "СРЦН Тарского района"	1,00	1,00
49	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	1,00	1,00
	Среднее значение по СРЦН	0,99	0,98
Негосударственные организации			
50	РООИ "Планета друзей"	1,00	1,00

Большинство опрошенных в организациях (97 %) полностью довольны тем, как к ним относятся сотрудники. Самый низкий уровень удовлетворенных у КЦСОН Тевризского, Нижнеомского районов (83 %).

В среднем уровень удовлетворенности потребителей компетентностью персонала составил также 95 %. Полученные данные свидетельствуют о профессионализме трудовых коллективов организаций и продуманной кадровой политике.

Одним из критериев, характеризующих компетентность работников организаций социального обслуживания, является критерий "Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации за последние три года".

Наиболее благополучная ситуация с повышением квалификации/профессиональной переподготовкой по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности сложилась в БУ КЦСОН Кормиловского района (69,4%), КЦСОН Азовского немецкого национального района (63,5 %), БУ "Центр социальной адаптации"(70,0 %), СРЦН Тарского района (98,0 %), РООИ "Планета друзей" (84,0 %). В целом средняя оценка составила 41,5 %, что положительно характеризует кадровую работу организаций и указывает на то, что основная их часть планируют процесс повышения квалификации и профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности своих работников на долгосрочный период (три года и более).

Таблица 3.4.2. Повышение квалификации/профессиональная переподготовка специалистов по профилю социальной работы или иной осуществляемой организациями деятельности (на июль 2018 года).

Наименование организации	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности за последние три года, от общего числа работников в %
Комплексные центры социального обслуживания	
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	69,4
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	63,5
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	58,9
БУ "КЦСОН Горьковского района"	56,9
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	56,6
БУ "КЦСОН Называевского района"	54,9
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	53,5
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	49,4
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	48,1
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	46,7
БУ "КЦСОН Москаленского района"	43,7

БУ "КЦСОН Крутинского района"	43,0
БУ "КЦСОН Черлакского района"	41,7
БУ "КЦСОН Любинского района"	40,6
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	34,4
БУ "КЦСОН Калачинского района"	34,0
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	33,8
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	31,0
БУ "КЦСОН Тевризского района"	28,8
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	27,5
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	25,7
БУ "КЦСОН Омского района"	25,6
БУ "КЦСОН Колосовского района"	22,7
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	22,0
БУ "КЦСОН Полтавского района"	19,8
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	19,1
БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	15,7
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	13,1
БУ "КЦСОН Таврического района"	13,1
БУ "КЦСОН Одесского района"	12,5
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	11,9
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	10,9
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	10,7
БУ "КЦСОН Знаменского района"	10,3
БУ "КЦСОН Большереченского района"	9,3
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	8,7
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	7,0
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	6,7
Среднее значение по КЦСОН	31,1
Иные государственные учреждения	
БУ "Центр социальной адаптации"	70,0
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	46,4
БУ Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	43,0
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних (СРЦН)	
КУ "СРЦН Тарского района"	98,0
КУ "СРЦН "Гармония"	94,0
КУ "СРЦН Таврического района"	85,0
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	70,0
КУ "СРЦН Большереченского района"	64,1
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	57,0
КУ "СРЦН Одесского района"	38,0

КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	28,0
Среднее значение по СРЦН	66,8
Негосударственные организации	
РООИ "Планета друзей"	84,0

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания» региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей" набрала 2,84 из 3 баллов.

По данному критерию ни одна из КЦСОН не набрала высший балл - 3. Первое место в рейтинге у КЦСОН Кормиловского района (2,69 балла), второе - КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района, КЦСОН Азовского немецкого национального района (по 2,59 балла), на третьем - КЦСОН Нововаршавского района, КЦСОН Горьковского района (по 2,57 балла). Средняя сумма баллов по КЦСОН — 2,27. Оценку ниже средней суммы баллов получили 21 КЦСОН. Наименьший результат получил КЦСОН Большеуковского района (1,97 балла).

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания» из социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних на первом месте СРЦН Тарского района с 2,98 балла, на втором - СРЦН "Гармония" (2,94 балла), на третьем - СРЦН Таврического района (2,85 балла). Средняя сумма баллов по СРЦН – 2,64 балла. Ниже средней суммы баллов оценку получили: СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района (2,57 балла), СРЦН Большереченского района (2,50), СРЦН Одесского района (2,31), СРЦН "Забота" города Омска (2,28).

Таблица 3.4.3. Значение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

№	Наименование КЦСОН	Общее количество баллов (максимальное количество баллов - 3)	Рейтинг
Комплексные центры социального обслуживания населения			
1	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	2,69	1
2	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	2,59	2
3	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	2,59	
4	БУ "КЦСОН Горьковского района"	2,57	3
5	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	2,57	
6	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	2,54	4
7	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	2,47	5
8	БУ "КЦСОН Называевского района"	2,45	6

№	Наименование КЦСОН	Общее количество баллов (максимальное количество баллов - 3)	Рейтинг
9	БУ "КЦСОН Москаленского района"	2,44	7
10	БУ "КЦСОН Крутинского района"	2,43	8
11	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	2,42	9
12	БУ "КЦСОН Черлакского района"	2,42	
13	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	2,38	10
14	БУ "КЦСОН Любинского района"	2,36	11
15	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	2,34	12
16	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	2,31	13
17	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	2,29	14
18	БУ "КЦСОН Калачинского района"	2,29	
19	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	2,26	15
20	БУ "КЦСОН Омского района"	2,26	
21	БУ "КЦСОН Колосовского района"	2,23	16
22	БУ "КЦСОН Полтавского района"	2,20	17
23	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	2,16	18
24	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	2,13	19
25	БУ "КЦСОН Таврического района"	2,13	
26	БУ "КЦСОН Одесского района"	2,13	
27	БУ "КЦСОН Тевризского района"	2,12	20
28	БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	2,11	21
29	БУ "КЦСОН Знаменского района"	2,10	22
30	БУ "КЦСОН Большереченского района"	2,09	23
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	2,09	
32	АУ "КЦСОН Исилькульского района"	2,07	24
33	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	2,05	25
34	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	2,05	
35	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	2,04	26
36	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	2,04	
37	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	2,00	27
38	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	1,97	28
СРЕДНИЙ БАЛЛ по КЦСОН		2,27	-
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних			
1	КУ "СРЦН Тарского района"	2,98	1
2	КУ "СРЦН "Гармония"	2,94	2

№	Наименование КЦСОН	Общее количество баллов (максимальное количество баллов - 3)	Рейтинг
3	КУ "СРЦН Таврического района"	2,85	3
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	2,70	4
5	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	2,57	5
6	КУ "СРЦН Большереченского района"	2,50	6
7	КУ "СРЦН Одесского района"	2,31	7
8	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	2,28	8
СРЕДНИЙ БАЛЛ по СРЦН		2,64	-
Иные государственные учреждения			
1	БУ "Центр социальной адаптации"	2,70	1
2	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	2,43	2
3	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	2,39	3
Негосударственные организации			
1	Региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	2,84	-

Данный критерий оценивался только исходя из опроса респондентов. Таким образом, можно заключить, что большинство потребителей социальных услуг обследуемых организаций удовлетворены доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников указанных организаций.

3.5 Оценка качества работы организаций по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»

Значение критерия «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (максимальное значение – 5 баллов) определялось на основе пяти следующих показателей, каждый из которых мог быть максимально оценен в один балл исходя из результатов оценки респондентами.

Кроме того, при оценке показателя, характеризующего удовлетворенность качеством оказания услуг, также учитывался показатель ведомственной статистики Минтруда Омской области "Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде, на 100 получателей социальных услуг". По данным Минтруда, за 2017 год и 6 месяцев 2018 года жалоб получателей социальных услуг на качество услуг в организаций социального обслуживания зарегистрировано не было. По данному показателю все организации социального обслуживания получили по 1 баллу (100 % от максимально

возможной суммы баллов).

В своей оценке изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации в среднем, по всем исследуемым организациям, 87 % респондентов отметили, что в результате получения услуг, качество их жизни или их родственников изменилось в лучшую сторону.

Таблица 3.5.1. Оценка респондентами изменений качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания.

Наименование организации	Доля респондентов, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации (% от числа опрошенных)
Комплексные центры социального обслуживания населения	
БУ "КЦСОН Калачинского района"	100
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	100
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	100
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	100
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	100
БУ "КЦСОН Колосовского района"	100
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	100
БУ "КЦСОН Крутинского района"	100
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	100
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	100
БУ "КЦСОН Одесского района"	100
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	100
БУ "КЦСОН Омского района"	100
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	100
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	100
БУ "КЦСОН Таврического района"	100
БУ "КЦСОН Тевризского района"	100
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	100
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	100
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	95
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	93
БУ "КЦСОН Москаленского района"	93
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	93
БУ "КЦСОН Полтавского района"	93
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	93
БУ "КЦСОН Черлакского района"	93
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	92
БУ "КЦСОН Любинского района"	87

Наименование организации	Доля респондентов, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации (% от числа опрошенных)
БУ "КЦСОН Горьковского района"	87
БУ "КЦСОН Знаменского района"	87
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	87
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	85
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	75
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	73
БУ "КЦСОН Большереченского района"	72
БУ "КЦСОН Называевского района"	65
Среднее значение по КЦСОН	86,8
Иные государственные учреждения	
БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	100
БУ "Центр социальной адаптации"	60
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	53
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	100
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	93
КУ "СРЦН "Гармония"	80
КУ "СРЦН Большереченского района"	73
КУ "СРЦН Одесского района"	67
КУ "СРЦН Таврического района"	67
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	53
КУ "СРЦН Тарского района"	33
Среднее значение по СРЦН	59,5
Негосударственные организации	
РООИ "Планета друзей"	87

Следует отметить, что 99 % респондентов готовы рекомендовать организацию, в которой они получали или получают социальные услуги, другим людям (таблица 3.5.2).

Таблица 3.5.2 Оценка готовности респондентов рекомендовать организацию родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании

Наименование организаций	Доля респондентов, готовых рекомендовать организацию родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (% от числа опрошенных)
Комплексные центры социального обслуживания населения	
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	100

Наименование организаций	Доля респондентов, готовых рекомендовать организацию родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (% от числа опрошенных)
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	100
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	100
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	100
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	100
БУ "КЦСОН Горьковского района"	100
БУ "КЦСОН Знаменского района"	100
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	100
БУ "КЦСОН Калачинского района"	100
БУ "КЦСОН Колосовского района"	100
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	100
БУ "КЦСОН Крутинского района"	100
БУ "КЦСОН Любинского района"	100
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	100
БУ "КЦСОН Москаленского района"	100
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	100
БУ "КЦСОН Называевского района"	100
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	100
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	100
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	100
БУ "КЦСОН Омского района"	100
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	100
БУ "КЦСОН Полтавского района"	100
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	100
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	100
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	100
БУ "КЦСОН Таврического района"	100
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	100
БУ "КЦСОН Тевризского района"	100
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	100
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	100
БУ "КЦСОН Черлакского района"	100
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	100
БУ "КЦСОН Большереченского района"	93
БУ "КЦСОН Одесского района"	93
Среднее значение по КЦСОН	99,63
Иные государственные учреждения	
БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	100
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	100

Наименование организаций	Доля респондентов, готовых рекомендовать организацию родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (% от числа опрошенных)
БУ "Центр социальной адаптации"	100
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	
КУ "СРЦН "Гармония"	100
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	100
КУ "СРЦН Большереченского района"	100
КУ "СРЦН Одесского района"	100
КУ "СРЦН Таврического района"	100
КУ "СРЦН Тарского района"	100
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	100
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	87
Среднее значение по СРЦН	98,38
Негосударственные организации	
РООИ "Планета друзей"	100

Одним из показателей, по которому оценивается удовлетворенность качеством оказания услуг, является оценка качества проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий группового характера. Следует отметить, что большинство респондентов довольны качеством указанных мероприятий. Особенно запомнились респондентам досуговые и спортивные мероприятия, которые регулярно проводятся в организациях. Хотя некоторые респонденты отмечают, что их должно проводиться большее количество.

Таблица 3.5.3. Оценка качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и иных мероприятий)

Наименование организации	Сумма баллов (максимальное количество баллов - 1)
Комплексные центры социального обслуживания населения	
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	1,00
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	1,00
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	1,00
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	1,00
БУ "КЦСОН Калачинского района"	1,00
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	1,00
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	1,00
БУ "КЦСОН Полтавского района"	1,00
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	1,00
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	0,95
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	0,95
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	0,93
БУ "КЦСОН Знаменского района"	0,93
БУ "КЦСОН Колосовского района"	0,93
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	0,93
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	0,93

Наименование организации	Сумма баллов (максимальное количество баллов - 1)
БУ "КЦСОН Таврического района"	0,93
БУ "КЦСОН Черлакского района"	0,93
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	0,90
БУ "КЦСОН Большереченского района"	0,87
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	0,87
БУ "КЦСОН Москаленского района"	0,87
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	0,87
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	0,85
БУ "КЦСОН Тевризского района"	0,85
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	0,80
БУ "КЦСОН Горьковского района"	0,73
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	0,73
БУ "КЦСОН Крутинского района"	0,73
БУ "КЦСОН Одесского района"	0,73
БУ "КЦСОН Называевского района"	0,70
БУ "КЦСОН Любинского района"	0,67
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	0,67
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	0,67
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	0,60
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	0,47
БУ "КЦСОН Омского района"	0,47
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	0,47
Среднее значение по КЦСОН	0,58
Иные государственные учреждения	
БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	1,00
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	0,87
БУ "Центр социальной адаптации"	0,87
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	
"СРЦН "Гармония"	1,00
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	1,00
КУ "СРЦН Одесского района"	1,00
КУ "СРЦН Таврического района"	1,00
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	1,00
КУ "СРЦН Большереченского района"	0,93
КУ "СРЦН Тарского района"	0,80
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	0,53
Среднее значение по СРЦН	0,91
Негосударственные организации	
РООИ "Планета друзей"	0,86

По критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» РООИ "Планета друзей" набрала 4,55 из 5 баллов.

По данному критерию два КЦСОН набрали высший балл (5,00 из возможных 5,00 баллов): КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа и КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа. Второе место разделили два КЦСОН: КЦСОН "Родник" Ленинского

административного округа и КЦСОН Калачинского района по 4,99 балла у каждого. Третье – у КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района (4,90). Средняя сумма баллов по КЦСОН — 4,60. Ниже средней суммы баллов оценку получили 15 КЦСОН (39,5 %).

По данному критерию в «тройку лидеров» СРЦН вошли: СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района (4,92 балла), СРЦН "Гармония" (4,56 балла), СРЦН Таврического района (4,55 балла). Средняя сумма баллов по СРЦН — 4,40. Ниже средней суммы баллов оценку получили 4 из 8 СРЦН.

Таблица 3.5.4. Значение показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг.

Наименование организации	Общее количество баллов (максимальное количество баллов -5)	Рейтинг
Комплексные центры социального обслуживания населения		
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	5,00	1
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	5,00	
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	4,99	2
БУ "КЦСОН Калачинского района"	4,99	
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	4,90	3
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	4,89	4
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	4,88	5
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	4,87	6
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	4,84	7
БУ "КЦСОН Полтавского района"	4,82	8
БУ "КЦСОН Таврического района"	4,82	
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	4,82	
БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	4,81	9
БУ "КЦСОН Тевризского района"	4,77	10
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	4,74	11
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	4,68	12
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	4,68	
БУ "КЦСОН Черлакского района"	4,68	
БУ "КЦСОН Колосовского района"	4,67	13
БУ "КЦСОН Москаленского района"	4,65	14
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	4,64	15
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	4,60	16
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	4,60	
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	4,59	17
БУ "КЦСОН Знаменского района"	4,58	18
БУ "КЦСОН Крутинского района"	4,58	
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	4,56	19
БУ "КЦСОН Любинского района"	4,31	20
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	4,30	21
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	4,30	
БУ "КЦСОН Горьковского района"	4,26	22
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	4,25	23

Наименование организации	Общее количество баллов (максимальное количество баллов -5)	Рейтинг
БУ "КЦСОН Омского района"	4,25	
БУ "КЦСОН Одесского района"	4,24	24
БУ "КЦСОН Называевского района"	4,21	25
БУ "КЦСОН Большереченского района"	4,16	26
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	4,09	27
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	3,93	28
СРЕДНИЙ БАЛЛ по КСЦОН	4,60	-
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних		
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	4,92	1
КУ "СРЦН "Гармония"	4,56	2
КУ "СРЦН Таврического района"	4,55	3
КУ "СРЦН Одесского района"	4,46	4
КУ "СРЦН Большереченского района"	4,38	5
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	4,24	6
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	4,16	7
КУ "СРЦН Тарского района"	3,95	8
СРЕДНИЙ БАЛЛ по СРЦН	4,40	-
Иные государственные учреждения		
БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	4,87	1
БУ "Центр социальной адаптации"	4,37	2
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	4,21	3
Негосударственные организации		
РООИ "Планета друзей"	4,55	-

Таблица. Оценка респондентами условий предоставления социальных услуг в разрезе организаций

№ п/п	Организация социального обслуживания	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных ...											
		жилым помещением	графиком посещения родственниками в организации и социального обслуживания	Организацией питания	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	мебелью, мягким инвентарем	оперативностью решения вопросов	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	хранением личных вещей	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	порядком оплаты социальных услуг
1	БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	100,0%	100,0%	85,0%	95,0%	95,0%	95,0%	100,0%	75,0%	55,0%	95,0%	90,0%	85,0%
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	100,0%	95,0%	100,0%	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	100,0%
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	100,0%	100,0%	85,0%	95,0%	95,0%	95,0%	100,0%	100,0%	80,0%	85,0%	95,0%	85,0%
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	13,3%	100,0%	66,7%

8	БУ "КЦСОН Большереченско го района"	93,3%	93,3%	6,7%	86,7%	93,3%	86,7%	93,3%	33,3%	46,7%	20,0%	53,3%	60,0%
9	БУ "КЦСОН Большеуковско го района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%	86,7%	0,0%	93,3%	100,0%
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	100,0%	93,3%	6,7%	100,0%	100,0%	86,7%	100,0%	46,7%	33,3%	13,3%	60,0%	46,7%
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	86,7%	0,0%	100,0%	60,0%
12	АУ "КЦСОН Исилькульског о района"	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	100,0%	100,0%	80,0%
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	100,0%	95,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	93,3%	86,7%	100,0%	46,7%	80,0%	33,3%	100,0%	46,7%
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	46,7%
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	100,0%	100,0%	6,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%	80,0%	53,3%	100,0%	86,7%
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	100,0%	100,0%	20,0%	93,3%	73,3%	93,3%	100,0%	86,7%	93,3%	13,3%	93,3%	53,3%
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	100,0%	100,0%	13,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	60,0%
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	100,0%	100,0%	6,7%	100,0%	93,3%	93,3%	100,0%	100,0%	46,7%	0,0%	100,0%	80,0%
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	100,0%	100,0%	6,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	26,7%	0,0%	100,0%	86,7%
21	БУ "КЦСОН Назьяевского района"	100,0%	95,0%	0,0%	100,0%	95,0%	95,0%	100,0%	90,0%	90,0%	100,0%	95,0%	75,0%
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	80,0%	80,0%	100,0%	86,7%	26,7%	73,3%	80,0%	80,0%
23	БУ "КЦСОН Нововаршавско го района"	100,0%	100,0%	0,0%	86,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	100,0%	93,3%	0,0%	100,0%	86,7%	46,7%	100,0%	26,7%	33,3%	6,7%	73,3%	26,7%

25	БУ "КЦСОН Окешниковс- кого района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	40,0%
26	БУ "КЦСОН Омского района"	100,0%	100,0%	0,0%	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	20,0%	100,0%	100,0%	100,0%	20,0%
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	100,0%	100,0%	13,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	93,3%
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	100,0%	100,0%	0,0%	93,3%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	86,7%
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	93,3%	100,0%	13,3%	100,0%	86,7%	93,3%	93,3%	73,3%	73,3%	80,0%	86,7%	73,3%
30	БУ "КЦСОН Русско- Полянского района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%
31	БУ "КЦСОН Седельниковск- ого района"	100,0%	100,0%	13,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	93,3%	40,0%	100,0%	80,0%
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	86,7%
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	95,0%	100,0%	5,0%	95,0%	90,0%	75,0%	95,0%	70,0%	65,0%	20,0%	80,0%	55,0%
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%
36	БУ "КЦСОН Усть- Ишимского района"	80,0%	80,0%	0,0%	93,3%	66,7%	66,7%	93,3%	20,0%	60,0%	0,0%	53,3%	20,0%
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	100,0%	100,0%	6,7%	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	46,7%	93,3%	93,3%	46,7%
38	БУ "КЦСОН Шербакульског- о района"	100,0%	93,3%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	46,7%	86,7%	26,7%	0,0%	33,3%	53,3%
39	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с	100,0%	93,3%	20,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	46,7%	100,0%	100,0%	86,7%

	социальной гостиницей)"												
40	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	100,0%	100,0%	66,7%	60,0%	86,7%	86,7%	100,0%	80,0%	40,0%	86,7%	80,0%	80,0%
41	БУ "Центр социальной адаптации"	100,0%	86,7%	80,0%	80,0%	100,0%	93,3%	100,0%	93,3%	86,7%	100,0%	100,0%	60,0%
42	КУ "СРЦН "Гармония"	100,0%	100,0%	66,7%	93,3%	86,7%	93,3%	100,0%	100,0%	6,7%	66,7%	80,0%	13,3%
43	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	100,0%	100,0%	6,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	20,0%	100,0%	100,0%	13,3%
44	КУ "СРЦН Большереченского района"	100,0%	100,0%	60,0%	93,3%	93,3%	86,7%	100,0%	80,0%	26,7%	80,0%	46,7%	0,0%
45	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	6,7%	100,0%	100,0%	0,0%
46	КУ "СРЦН Одесского района"	100,0%	86,7%	46,7%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	60,0%	26,7%	100,0%	100,0%	33,3%
47	КУ "СРЦН Таврического района"	100,0%	100,0%	73,3%	93,3%	100,0%	100,0%	93,3%	86,7%	80,0%	100,0%	100,0%	33,3%
48	КУ "СРЦН Тарского района"	100,0%	100,0%	93,3%	93,3%	100,0%	93,3%	100,0%	93,3%	26,7%	86,7%	93,3%	0,0%
49	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%
50	Региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	100,0%	90,0%	40,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	40,0%	100,0%	50,0%	100,0%	70,0%

4. Анализ и оценка качества деятельности организаций на территории Омской области с указанием лучших организаций по результатам анализа

Во исполнение указаний Минтруда РФ, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих деятельность по оказанию социальных услуг населению на территории Омской области, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение показателей рекомендованных для независимой оценки качества организаций.

Важность сведения в единое целое широкого круга критериев и показателей, имеющих разнообразные характеристики, во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

По результатам независимой оценки качества организации получили от 22,49 до 32,26 балла (Таблица 4.1). "Разрыв" между максимальным и минимальным значением балльной оценки составляет всего 9,77 процентных пункта.

По итогу показателей по КЦСОН:

- средняя сумма баллов по КЦСОН — 29,54 балла;
- самый высокий балл по показателям у КЦСОН Калачинского района (32,26 балла). Второе место заняло КЦСОН Нововаршавского района (31,93 балла), на третьем месте - КЦСОН Кормиловского района (31,60 балла), на четвертом – КЦСОН Исилькульского района" (31,55 балла), на пятом – КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа (31,48 балла);
- наименьшие значения по сумме баллов получили: КЦСОН Муромцевского района (28,06 балла), КЦСОН "Надежда" Тарского района (27,88 балла), КЦСОН Павлоградского района (27,78 балла), КЦСОН Нижнеомского района (27,77 балла), КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа (26,51 балла), КЦСОН Усть-Ишимского района (25,39 балла).

По итогу показателей по СРЦН:

- средняя сумма баллов по СРЦН — 26,92 балла;
- самый высокий балл у СРЦН "Гармония" (29,02 балла). Второе место занял СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района" (28,08 балла), на третьем месте СРЦН Тарского района (27,52 балла), на четвертом – СРЦН Таврического района (27,17 балла). , на пятом – СРЦН Одесского района (26,92 балла);
- ниже средней суммы баллов оценку получили: СРЦН Большереченского района — 26,32 балла, СРЦН "Забота" города Омска" — 26,26 балла, СРЦН Знаменского района — 24,10 балла.

РООИ "Планета друзей" набрала 22,49 балла из 33 возможных.

Таблица 4.1 Итоговый результат независимой оценки качества обследованных организаций на территории Омской области

Наименование организации	Общее количество полученных баллов по итогам НОК	Максимальное количество баллов, которые могла получить организации по итогам НОК	Рейтинг
Комплексные центры социального обслуживания населения			
БУ "КЦСОН Калачинского района"	32,26	33	1
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	31,93	33	2
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	31,60	33	3
АУ "КЦСОН Исилькульского района"	31,55	33	4
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	31,48	33	5
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	31,23	33	6
БУ "КЦСОН Москаленского района"	30,78	33	7
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	30,73	33	8
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	30,50	33	9
БУ "КЦСОН Тевризского района"	30,45	33	10
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	30,41	33	11
БУ "КЦСОН Любинского района"	30,25	33	12
БУ "КЦСОН Знаменского района"	29,96	33	13
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	29,90	33	14
БУ "КЦСОН Крутинского района"	29,87	33	15
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	29,86	33	16
БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	29,76	33	17
БУ "КЦСОН Называевского района"	29,65	33	18
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	29,51	33	19
БУ "КЦСОН Горьковского района"	29,50	33	20
БУ "КЦСОН Таврического района"	29,47	33	21
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	29,46	33	22
БУ "КЦСОН Одесского района"	29,46	33	22
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	29,20	33	23

Наименование организации	Общее количество полученных баллов по итогам НОК	Максимальное количество баллов, которые могла получить организации по итогам НОК	Рейтинг
БУ "КЦСОН Полтавского района"	29,11	33	24
БУ "КЦСОН Омского района"	28,98	33	25
БУ "КЦСОН Черлакского района"	28,89	33	26
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	28,85	33	27
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	28,84	33	28
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	28,83	33	29
БУ "КЦСОН Колосовского района"	28,68	33	30
БУ "КЦСОН Большереченского района"	28,34	33	31
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	28,06	33	32
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	27,88	33	33
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	27,78	33	34
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	27,77	33	35
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	26,51	33	36
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	25,39	33	37
СРЕДНИЙ БАЛЛ по КЦСОН	29,54	-	-
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних			
КУ "СРЦН "Гармония"	29,02	33	1
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	28,08	33	2
КУ "СРЦН Тарского района"	27,52	33	3
КУ "СРЦН Таврического района"	27,17	33	4
КУ "СРЦН Одесского района"	26,92	33	5
КУ "СРЦН Большереченского района"	26,32	33	6
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	26,26	33	7
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	24,10	33	8
СРЕДНИЙ БАЛЛ по СРЦН	26,92	-	-
Иные государственные учреждения			
БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	28,19	33	-
БУ "Центр социальной адаптации"	26,68	33	-
БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	26,49	33	-
Негосударственные организации			
РООИ "Планета друзей"	22,49	33	-

5. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организаций

5.1. Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет

Выполненная независимая оценка качества позволила сформулировать перечень рекомендаций каждой организации, основанный как на предложениях самих респондентов, так и на комплексной информации, полученной в ходе выполнения данной работы (файл с рекомендациями).

Рекомендации для административных органов управления:

С целью организации системной работы по приведению в соответствие нормативным требованиям официальных сайтов организаций, включенные в реестр поставщиков социальных услуг, осуществляющих деятельность на территории Омской области:

1. Оказать методическую, техническую помощь организациям.

Рекомендации для всех организаций на территории Омской области.

1. Провести самообследование полноты представления информации на сайте, по его результатам, возможно, переформатировать структуру и содержание разделов, вкладок на сайте, для устранения переизбытка или восполнения дефицита информации.

2. Проверить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов.

3. Исключить дублирование разделов, вкладок на сайте.

4. Разместить всем организациям показатель рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте для ознакомления с информацией о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».

5. Разработать локальные документы, определяющие перечень, содержание, форму представления информации на сайте по всем критериям НОК.

6. Разместить кнопку для перехода людей с нарушением зрения в более доступном и видном месте, проверить возможность по ее переходу и привести в рабочее состояние.

7. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

Региональной общественной организации инвалидов "Планета друзей" проработать вопрос создания сайта в сети Интернет.

5.2. Предложения по оценке качества деятельности организаций, осуществляющих деятельность на территории Омской области.

Основными направлениями улучшения показателей являются:

- усовершенствовать работу сайтов организаций, разместить всю необходимую информацию о деятельности учреждений, в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 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)»;

- обеспечить возможность «обратной связи» для получателей услуг;

- увеличить долю работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников;

- повысить долю получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации на официальном сайте организации в сети Интернет о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

- обеспечить наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

- обеспечить доступность услуг для инвалидов (большинство организаций требуют дополнительного оснащения специальными устройствами для доступа инвалидов (раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.).

Более подробно предложения по оценке качества деятельности отдельных организаций, осуществляющих деятельность на территории Омской области ,представлены в дополнении к аналитическому отчету.

5.3 Предложения и замечания респондентов

В таблице 5.3.1 представлены замечания и предложения по качеству работы организаций, высказанные респондентами при заполнении анкет. Выпазили предложения замечания респонденты, получающие услуги в 25 нижеуказанных организациях (50 % от общего числа обследуемых организаций). В остальных организациях от респондентов предложений и замечаний не поступило.

Таблица 5.3.1 Замечания и предложения респондентов (в разрезе организаций).

№	Наименование организации	Замечания и предложения респондентов
1	БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	В отделении дневного пребывания гражданам пожилого возраста и инвалидов организовать дополнительное помещение для отдыха. Расширить штат специалистом-дефектологом.

№	Наименование организации	Замечания и предложения респондентов
2	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	Продолжить расширение детской игровой площадки на территории центра.
3	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	Проводить больше досуговых мероприятий в выходные дни. Дополнить перечень бесплатных услуг для детей инвалидов (ЛФК, массаж).
4	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	Открыть в учреждении отделение дневного пребывания
5	БУ "КЦСОН Горьковского района"	Хотелось бы, чтобы досуговые занятия проводились чаще. Неудобно, что в учреждение 2 этажа, предоставить центру другое помещение.
7	БУ "КЦСОН Калачинского района"	Хотелось бы, чтобы в штате организации были специалисты по работе с детьми с "Синдромом Дауна".
8	БУ "КЦСОН Любинского района"	Есть необходимость в узких специалистах, логопедах. Отсутствует транспортная доставка детей инвалидов в г. Омск на мероприятия на спец. транспорте. Хотелось бы более доступный спец. транспорт для выезда с детьми с ДЦП.
9	БУ "КЦСОН Москаленского района"	Изменить порядок оплаты. Расширить площадь. Тарифы повышать не чаще 1 раза в 3 года.
10	БУ "КЦСОН Называевского района"	Необходим банкомат в здании организации, оплачиваю услуги в другом здании.
11	БУ "КЦСОН Полтавского района"	Снизить стоимость проката технических средств реабилитации. Учреждение находится далеко от центра поселка.
12	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	Мало тренажеров для разработки нижних конечностей при ДЦП. Маленькое помещение.
13	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	Детям необходимо больше занятий с логопедом, педагогом - психологом. Организовать парковочные места и оборудовать тротуар для беспрепятственного проезда колясок.
14	БУ "КЦСОН Таврического района"	Организовать работу буфета.
15	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	Востребованы услуги логопеда, но его сейчас нет в организации (раньше был). Нет комфортной зоны обучения.
16	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	Необходимы инструктор по ЛФК, услуги логопеда.
17	БУ "КЦСОН Черлакского района"	Необходимы услуги логопеда.
18	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	Больше консультаций и практической помощи оказывать лежачим инвалидам и родственникам по уходу за ними. Дооснастить современным оборудованием массажные

№	Наименование организации	Замечания и предложения респондентов
		кабинеты (кушетки, ширмы и пр.).
19	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей) "	Была бы удобна безналичная оплата. Поставить кулер с питьевой водой.
20	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	Отсутствует трудовая комната.
21	БУ "Центр социальной адаптации"	Заменить старую, ветхую мебель.
22	КУ" СРЦН "Гармония"	Маленькие помещения. Мало оргтехники.
23	КУ "СРЦН Одесского района"	Приобрести спортивный инвентарь: тренажеры и оборудовать спортплощадку.
24	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	Необходим банный комплекс на территории учреждения.
25	Региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	Хотелось бы больше филиалов по городу Омску. Не хватает места, чтобы повесить одежду. Предоставлять больше услуг (на консультации в марте 2018 г. рекомендовали занятия с логопедом, дефектологом и психологом два раза в неделю; сейчас ребенок занимается только с логопедом 1 раз в неделю).

В целом количество и содержание предложений позволяет сделать вывод о том, что социальное обслуживание в организациях в основном устраивает как получателей услуг, так и их родителей, законных представителей. Реализация ряда предложений, которые не противоречат санитарным и другим нормам, регулирующим деятельность организаций, может быть выполнена в рамках текущей деятельности данных организаций.

Приложение 1

Перечень организаций социального обслуживания, осуществляющих социальное обслуживание, для проведения независимой оценки качества в 2018 году

№ п/п	Организация социального обслуживания	Юридический адрес организации социального обслуживания
Государственные организации социального обслуживания		
1.	БУ "КЦСОН) "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	644023, Омская область г. Омск, Комсомольский городок, 21
2.	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	644089, Омская область, г. Омск, пр. Мира, 90/1
3.	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	644010, Омская область, г. Омск, пос. Биофабрика, 14
4.	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	644030, Омская область, г. Омск, ул. Гуртьева, 7а
5.	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	644047, Омская область, г. Омск, пос. Козицкого, 7
6.	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	644022, Омская область, г. Омск, ул.Новороссийская, 5а
7.	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	646880, Омская область, Азовский немецкий национальный район, с. Азово, б-р Дружбы, 3
8.	БУ "КЦСОН Большереченского района"	646670, Омская область, Большереченский район, р.п. Большеречье, ул. Советов, 44
9.	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	646380, Омская область, Большеуковский район, с. Большие Уки, ул. Декабриста Башмакова, 11
10.	БУ "КЦСОН Горьковского района"	646600, Омская область, Горьковский район, р.п. Горьковское, ул. Ленина, 13
11.	БУ "КЦСОН Знаменского района"	646550, Омская область, Знаменский район, с. Знаменское, ул. Зубарева, 11
12.	АУ "КЦСОН Исилькульского района"	646020, Омская область, Исилькульский район, г.Исилькуль, ул. К. Маркса, 25
13.	БУ "КЦСОН Калачинского района"	646920, Омская область, Калачинский район, г. Калачинск, ул. Черепова, 79а
14.	БУ "КЦСОН Колосовского района"	646350, Омская область, Колосовский район, с. Колосовка, ул. Чехова, 4
15.	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	646970, Омская область, Кормиловский район, р.п. Кормиловка, ул. Советская, 9
16.	БУ "КЦСОН Крутинского района"	646130, Омская область, Крутинский район, р.п. Крутинка, переулок Больничный, 21
17.	БУ "КЦСОН Любинского района"	646160, Омская область, , р.п. Любинский, ул Мопра, 95
18.	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	646040, Омская область, Марьяновский район, р.п. Марьяновка, ул. Победы, 13
19.	БУ "КЦСОН Москаленского района"	646070, Омская область, Москаленский район,

№ п/п	Организация социального обслуживания	Юридический адрес организации социального обслуживания
		р.п. Москаленки, ул. Ленина, 14
20.	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	646430, Омская область, Муромцевский район, р.п. Муромцево, ул. Ленина, 42
21.	БУ "КЦСОН Называевского района"	646100, Омская область, Называевский район, г. Называевск, ул. Пролетарская, 66
22.	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	646620, Омская область, Нижнеомский район, с. Нижняя Омка, ул. Кооперативная, 14
23.	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	646830, Омская область, Нововаршавский район, р.п. Нововаршавка, ул. Красноармейская, 3
24.	БУ "КЦСОН Одесского района"	646860, Омская область, Одесский район, с. Одесское, ул. Лебедева, 44
25.	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	646940, Омская область, Оконешниковский район, р.п. Оконешниково, ул. Степная, 44
26.	БУ "КЦСОН Омского района"	644027, Омская область, г. Омск, пр. Космический, 49
27.	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	646760, Омская область, Павлоградский район, р.п. Павлоградка, ул. Больничная, 23
28.	БУ "КЦСОН Полтавского района"	646740, Омская область, Полтавский район, р.п. Полтавка, ул. 1-я Восточная, 2
29.	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	646400, Омская область, Саргатский район, р.п. Саргатское, ул. Калинина, 2а
30.	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	646780, Омская область, Русско-Полянский район, с. Солнечное, ул. Совхозная, 61
31.	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	646640, Омская область, Седельниковский район, с. Седельниково, ул. Кропотова, 17
32.	БУ "КЦСОН Таврического района"	646800, Омская область, Таврический район, р.п. Таврическое, ул. Гагарина, 24
33.	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	645500, Омская область, Тарский район, г. Тара, ул. Советская, 22
34.	БУ "КЦСОН Тевризского района"	646560, Омская область, Тевризский район, р.п. Тевриз, ул. Советская, 10
35.	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	646330, Омская область, Тюкалинский район, г. Тюкалинск, ул. Октябрьская, 47
36.	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	646580, Омская область, Усть-Ишимский район, с. Усть-Ишим, ул. Новая, 46
37.	БУ "КЦСОН Черлакского района"	646250, Омская область, Черлакский район, р.п. Черлак, ул. Коммунальная, 34
38.	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	646700, Омская область, Шербакульский район, р.п. Шербакуль, ул. Ленина, 111
39.	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей) "	644023, Омская область, г. Омск, Комсомольский городок, д. 15
40.	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	644034, Омская область, г. Омск, ул. Сазонова, д. 199
41.	БУ "Центр социальной адаптации"	644016, Омская область, г. Омск, ул. Семиреченская, д. 132а
42.	КУ	644018, г. Омск, Камерный переулок, д. 16а

№ п/п	Организация социального обслуживания	Юридический адрес организации социального обслуживания
43.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	644036, г. Омск, ул. 10-я Самарская, д. 17
44.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	646670, Омская область, Большереченский район, р.п. Большеречье, ул. Зеленая, д. 24а
45.	КУ "	646554, Омская область, Знаменский район, с. Завьялово, ул. Школьная, д. 5
46.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	646860, Омская область, Одесский район, с. Одесское, ул. Одесская, д. 21
47.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	646800, Омская область, Таврический р-н, р.п. Таврическое, пер. Дорожный, д. 76
48.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	646530, Омская область, Тарский район, г. Тара, ул. Транспортная, д. 20а
49.	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района	646330, Омская область, Тюкалинский район, г. Тюкалинск, ул. Луначарского, д. 65
Негосударственные организации социального обслуживания		
50.	Региональная общественная организация инвалидов "Планета друзей"	644005, г. Омск, ул. Горького, д. 87 (фактический адрес: 644042, г. Омск, ул. Иртышская набережная, д. 26)

Приложение 2

Приложение №1
УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Минтруда России
от 8 декабря 2014г. №995н

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания		
				стационарной формы обслуживания	полустационарной формы обслуживания	надомной формы обслуживания
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	да	да	да

1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	баллы	от 0 до 1	да	да	да
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	да	да	да
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	да	да	да
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	да	да	да
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей		Максимальное значение	да	да	да

	социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)			
3.1.	телефон	да/нет	1/0	да	да	да
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	да	да	да
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	да	да	да
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	да	да	да
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/	1/0	да	да	да

		отсутствует				
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	да	да	да
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	да	да	да
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	да	да	да
7.	Доля получателей социальных услуг,	%	от 0 до 1 балла;	да	да	да

	удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных		значение показателя (в %), деленное на 100			
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)			
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	да	да	нет
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	да	да	нет
1.3.	наличие специально оборудованного	доступно/	1/0,5/0	да	да	нет

	санитарно-гигиенического помещения	частично доступно /не доступно				
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	да	да	нет
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установлен-ных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет

	общего числа опрошенных					
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	да	да
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	нет	да	да
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников		от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-.2.13 в баллах	да	да	да
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	да	да	нет
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла;	да	да	нет

			значение показателя (в %), деленное на 100			
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно- гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.8.	санитарным содержанием санитарно- технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя	да	да	нет

			(в %), деленное на 100			
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	нет	нет	да
2.13.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	нет
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	да	да	да
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	да	да	да

