

Аналитический отчёт

*по результатам проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг в организациях
социального обслуживания Омской области
(в соответствии с государственным контрактом
от 8 июля 2019 года № Ф.2019.409512)*

2019

Оглавление

Раздел I. Методика исследования	3
1. Нормативно-правовая база	3
2. Содержание работ и отчётные материалы	4
3. Цель исследования	4
4. Целевая группа	5
5. Объем оказываемых услуг	5
6. Методика исследования	6
Раздел II. Результаты исследования	7
1. Оценка качества работы организаций по критерию "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания"	7
2. Оценка качества работы организаций по критерию "Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"	9
3. Оценка качества работы организаций по критерию "Доступность услуг для инвалидов"	11
4. Оценка качества работы организаций по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания"	13
5. Оценка качества работы организаций по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	16
Раздел III. Выводы, предложения респондентов, рекомендации организациям	19
1. Выводы (общие результаты)	19
2. Предложения респондентов	20
3. Рекомендации организациям	22
Приложение	23

Раздел I. Методика исследования

1. Нормативно-правовая база

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области (далее – государственные организации), а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Омской области (далее – негосударственные организации, организации соответственно) проводились в соответствии с:

1) Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

2) Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

3) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных";

4) Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";

5) постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

б) постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 года № 1521 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";

7) Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании";

8) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее – приказ Минтруда России № 317н);

9) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее – приказ Минтруда России № 344н);

10) приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н "Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее – приказ Минтруда России № 675н).

2. Содержание работ и отчётные материалы

Организация и проведение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями включала:

1) оценку работы каждой организации, указанной в техническом задании к государственному контракту от 8 июля 2019 года № Ф.2019.409512 (далее – государственный контракт), в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России № 317н;

2) проведение анкетирования (опроса) получателей социальных услуг (их законных представителей) в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Минтруда России № 675н;

3) осуществление расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, в соответствии с приказом Минтруда России № 344н;

4) подготовку отчета в соответствии с техническим заданием к государственному контракту.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являлись:

1) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды, буклеты, находящиеся в помещениях организаций;

2) результаты изучения качества условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

3) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

3. Цель исследования

Основной целью исследования является определение уровня удовлетворенности потребителей социальных услуг качеством условий оказания социальных услуг, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих обслуживание населения, и деятельности организаций.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводились по 5 критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- 2) комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

4. Целевая группа

Совершеннолетние дееспособные граждане и несовершеннолетние граждане старше 12-летнего возраста (при наличии согласия на участие в опросе их родителей или законных представителей).

5. Объем оказываемых услуг

Независимая оценка качества проведена в отношении 21 организации (15 государственных, 6 негосударственных) (приложение к отчету). Территория сбора информации: г. Омск, 10 муниципальных районов Омской области.

Число респондентов – не менее 40 % от целевой группы опрашиваемых в каждой организации.

Распределение респондентов в разрезе организаций представлено в таблице № 1.

Таблица № 1.

№ п/п	Наименование организации	Количество анкет, шт.
1	2	3
Государственные организации		
1	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	148
2	БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей"	71
3	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	183
4	АСУСО "Омский психоневрологический интернат"	64
5	АСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат"	82
6	АСУСО "Крутинский психоневрологический интернат"	91
7	АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат"	133
8	АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"	170
9	АСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат"	85
10	АСУСО "Атакский психоневрологический интернат"	53
11	АСУСО "Тарский психоневрологический интернат"	144
12	АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П. Ярушкина"	96
13	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	81
14	БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	184
15	БУОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными	60

1	2	3
	возможностями" ¹	
<i>ИТОГО по государственным организациям</i>		<i>1 645</i>
Негосударственные организации		
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	58
17	Омская региональная общественная организация "Дом надежды – Центр помощи людям"	15
18	Межрегиональная благотворительная общественная организация по социальной адаптации граждан "Покров"	10
19	Омская региональная общественная организация помощи людям, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	12
20	Автономная некоммерческая благотворительная организация "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"	14
21	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	19
<i>ИТОГО по негосударственным организациям</i>		<i>128</i>
ВСЕГО по организациям (государственным и негосударственным)		1 773

6. Методика исследования

1. Выезд в организации социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1 к Техническому заданию к государственному контракту, и в соответствии с графиком, разработанным Исполнителем.

2. Анализ документации организаций социального обслуживания, которая относится непосредственно к сфере предоставления социальных услуг населению и не относится к персональным данным, анализ буклетов, информационных брошюр, материалов, размещенных на информационных стендах непосредственно в организации социального обслуживания при ее посещении.

3. Анализ интернет-сайтов организаций социального обслуживания.

4. Опрос получателей социальных услуг, посредством методики, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

5. Фотофиксация (не менее 5-ти фотографий с каждой организации социального обслуживания. А именно: фотографии входной зоны, информационных стендов и информационных материалов, фотографии санитарных комнат/ туалетов, помещений для предоставления социальных услуг, а также скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в Интернете).

¹ Расчет числа респондентов для проведения анкетирования осуществлялся из числа детей старше 12-летнего возраста.

Раздел II. Результаты исследования

1. Оценка качества работы организаций по критерию "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания"

В рамках данного критерия осуществлялась оценка следующих показателей:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальные сайты организаций социальной сферы).

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);
- раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл по организациям составил 97, в том числе по государственным организациям – 99, по негосударственным организациям – 90.

Максимальную оценку (100 баллов) получили 12 организаций, из них государственных – 10, негосударственных – 2.

Таблица № 2. Распределение баллов по критерию "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания"

№ п/п	Название организации	1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	Итого баллов	Рейтинг
Государственные организации						
1	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	100	100	100	1
2	БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей"	100	100	100	100	
3	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	100	100	100	100	
4	АСУСО "Омский психоневрологический интернат"	100	100	100	100	

5	АСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат"	100	100	100	100	
6	АСУСО "Крутинский психоневрологический интернат"	100	100	100	100	
7	АСУСО "Атакский психоневрологический интернат"	100	100	100	100	
8	АСУСО "Тарский психоневрологический интернат"	100	100	100	100	
9	АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П Ярушкина"	100	100	99	100	
10	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	100	100	100	
11	АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"	100	100	96	98	2
12	АСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат"	100	100	95	98	
13	БУОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	100	100	95	98	
14	АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат"	100	100	91	96	3
15	БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	100	89	96	
Всего по государственным организациям		100	100	98	99	-
Негосударственные организации						
1	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	100	100	100	100	1
2	ОРОО "Новая жизнь"	100	100	100	100	
3	Ассоциация "Надежда есть"	100	100	95	98	2
4	АНО "ЦСП "Линия жизни"	52	90	100	83	3
5	МБОУ "Покров"	72	60	100	80	4
6	АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"	79	60	96	80	
Всего по негосударственным организациям		84	85	99	90	-
В среднем по всем организациям (государственным и негосударственным)		95	96	98	97	-

По показателю 1.1. "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" средний балл по организациям составил 95, в том числе по государственным организациям – 100, по негосударственным организациям – 84.

Отмечались следующие недочёты в информационном наполнении, как официальных сайтов, так и информационных стендов: отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о количестве свободных мест для приема получателей социальных по формам социального обслуживания; об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований; о проведении независимой оценки качества. Недочёты отмечались у следующих негосударственных организаций: АНО "ЦСП "Линия жизни", МБОУ "Покров", АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"

По показателю 1.2. "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" средний балл по организациям составил 96, в том числе по государственным организациям – 100, по негосударственным организациям – 85.

У большинства организаций присутствует 4 и более способов дистанционного взаимодействия, за исключением следующих негосударственных организаций: МБОО "Покров", АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия" (присутствуют только телефон и электронный адрес): АНО "ЦСП "Линия жизни", (присутствует также форма для электронных обращений).

По показателю 1.3. "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" средний балл по организациям составил 98, в том числе по государственным – 98, по негосударственным – 99. Наименьшая удовлетворённость среди государственных организаций отмечалась в таких организациях: БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов", АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат". Среди негосударственных организаций – в таких организациях, как Ассоциация "Надежда есть", АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"

2. Оценка качества работы организаций по критерию "Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

В рамках данного критерия осуществлялась оценка следующих показателей:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл по организациям составил 97, в том числе по государственным организациям – 97, по негосударственным организациям – 98.

Максимальную оценку (100 баллов) получили 6 организаций, из них государственных – 3, негосударственных – 3.

Таблица № 3. Распределение баллов по критерию "Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"

№ п/п	Название организации	2.1. П.комф	2.2. П.ожид	2.3. У.комф.	Всего баллов	Рейтинг
Государственные организации						
1	БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей"	100	100	100	100	1
2	АСУСО "Омский психоневрологический интернат"	100	100	100	100	
3	АСУСО "Тарский психоневрологический интернат"	100	99	100	100	
4	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	97	100	99	2
5	АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П. Ярушкина"	100	99	99	99	
6	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	97	100	99	
7	АСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат"	100	95	99	98	3
8	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	100	95	97	97	4
9	АСУСО "Крутинский психоневрологический интернат"	100	93	100	97	
10	АСУСО "Атакский психоневрологический интернат"	100	94	98	97	
11	АСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат"	100	91	100	96	5
12	АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"	100	93	92	95	6
13	БУОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	100	88	100	95	
14	АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат"	100	84	98	93	
15	БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	86	94	93	7
Всего по государственным организациям		100	94	98	97	-
Негосударственные организации						
1	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	100	100	100	100	1
2	МБОО "Покров"	100	100	100	100	
3	ОРОО "Новая жизнь"	100	100	100	100	
4	Ассоциация "Надежда есть"	100	96	100	98	2
5	АНО "ЦСП "Линия жизни"	100	89	100	96	3
6	АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"	100	79	100	92	4
Всего по негосударственным организациям		100	94	100	98	-
<i>В среднем по всем организациям (государственным и негосударственным)</i>		<i>100</i>	<i>94</i>	<i>99</i>	<i>97</i>	-

По показателю "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг" средний балл по организациям, в том числе государственным и негосударственным, составил 100.

По показателю "Время ожидания предоставления услуги" средний балл по организациям, в том числе государственным и негосударственным составил 94. Наименьшее значение показателя отмечалось в таких организациях, как бюджетное учреждение Омской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"; АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат"; БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"; АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия".

По показателю "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)" средний балл по организациям составил 99, в том числе по государственным организациям – 98, по негосударственным организациям – 100. Наименьшая удовлетворённость отмечалась в организациях: АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"; БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов".

3. Оценка качества работы организаций по критерию "Доступность услуг для инвалидов"

В рамках данного критерия осуществлялась оценка следующих показателей:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

По данному критерию средний балл по организациям составил 82, в том числе по государственным организациям – 97, по негосударственным организациям – 45.

Максимальную оценку (100 баллов) получили 7 государственных организаций.

Таблица № 4. Распределение баллов по критерию "Доступность услуг для инвалидов"

№ п/п	Название организации	3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	Всего баллов	Рейтинг
Государственные организации						
1	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	100	100	100	1
2	БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей"	100	100	100	100	
3	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	100	100	100	100	
4	АСУСО "Крутинский психоневрологический интернат"	100	100	100	100	
5	АСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат"	100	100	99	100	
6	АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П. Ярушкина"	100	100	99	100	
7	БУОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	100	100	100	100	
8	АСУСО "Омский психоневрологический интернат"	100	100	98	99	2
9	АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат"	100	100	96	99	
10	АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"	100	100	95	98	3
11	АСУСО "Атакский психоневрологический интернат"	100	100	94	98	
12	АСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат"	100	80	99	92	4
13	АСУСО "Тарский психоневрологический интернат"	100	80	100	92	
14	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	80	100	92	
15	БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	80	90	89	5
Всего по государственным организациям		100	95	98	97	-
Негосударственные организации						
1	Ассоциация "Надежда есть"	100	80	100	92	1
2	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	100	60	75	76	2
3	АНО "ЦСП "Линия жизни"	20	0	100	36	3
4	ОРОО "Новая жизнь"	0	0	100	30	4
5	МБОУ "Покров"	0	0	60	18	5
6	АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"	0	0	60	18	
Всего по негосударственным организациям		37	23	83	45	-
<i>В среднем по всем организациям</i>		82	74	94	82	-

(государственным и негосударственным)					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

По показателю 3.1. "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" средний балл по организациям составил 82, в том числе по государственным организациям – 100, по негосударственным организациям – 37. Максимальную оценку (100 баллов) получили 17 организаций, из них 15 – государственных, 2 – негосударственных.

Наименьшее значение показателя отмечалось в таких организациях, ОРОО "Новая жизнь", МБОО "Покров", АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия". Следует особо отметить, что в указанных негосударственных организациях оценка составила 0 баллов.

По показателю 3.2. "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" средний балл по организациям составил 74, в том числе по государственным организациям – 95, по негосударственным организациям – 23. 100 баллов получили 11 государственных организаций.

Среди государственных организаций наименьшее значение показателя отмечалось в АСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат", АСУСО "Тарский психоневрологический интернат", АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов, БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов".

Среди негосударственных организаций наименьшее значение показателя отмечалось в таких организациях, как АНО "ЦСП "Линия жизни", ОРОО "Новая жизнь", МБОО "Покров", АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия". Следует особо отметить, что в указанных негосударственных организациях оценка составила 0 баллов.

По показателю 3.3. "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)" средний балл по организациям составил 94, в том числе по государственным организациям – 98, по негосударственным организациям – 83.

Наименьшее значение показателя среди государственных организаций отмечалось в БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов", среди негосударственных – в таких организациях, как МБОО "Покров", АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"

4. Оценка качества работы организаций по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания"

В рамках данного критерия осуществлялась оценка следующих показателей:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл по организациям составил 98, в том числе по государственным организациям – 98, по негосударственным организациям – 99.

Максимальную оценку (100 баллов) получили 10 организаций, из них государственных – 5, негосударственных – 5.

Таблица № 5. Распределение баллов по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания"

№ п/п	Название организации	4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл. дист.У	Всего баллов	Рейтинг
Государственные организации						
1	БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей"	99	100	100	100	1
2	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	100	100	100	100	
3	АСУСО "Крутинский психоневрологический интернат"	100	100	100	100	
4	АСУСО "Тарский психоневрологический интернат"	99	100	100	100	
5	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	99	100	100	
6	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	99	100	98	99	2
7	АСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат"	99	99	100	99	
8	БУОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	98	100	100	99	
9	АСУСО "Омский психоневрологический интернат"	98	100	92	98	3
10	АСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат"	99	96	97	97	4
11	АСУСО "Атакский психоневрологический интернат"	94	98	100	97	
12	АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П Ярушкина"	98	99	92	97	
13	АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат"	91	94	100	95	5
14	АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"	96	92	98	95	

15	БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	90	93	98	93	6
Всего по государственным организациям		97	98	98	98	-
Негосударственные организации						
1	Ассоциация "Надежда есть"	100	100	98	100	1
2	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	100	100	100	100	
3	МБОО "Покров"	100	100	100	100	
4	ОРОО "Новая жизнь"	100	100	100	100	
5	АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"	100	100	100	100	
6	АНО "ЦСП "Линия жизни"	95	95	100	96	2
Всего по негосударственным организациям		99	99	100	99	-
<i>В среднем по всем организациям (государственным и негосударственным)</i>		<i>98</i>	<i>98</i>	<i>99</i>	<i>98</i>	-

По показателю 4.1. "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" средний балл в целом по организациям составил 98, в том числе по государственным организациям – 97, по негосударственным организациям – 99. Оценку 100 баллов получили 8 организаций, среди них 3 государственные организации, 5 негосударственных организаций.

Наименьшее значение показателя среди государственных организаций отмечается в таких организациях, как АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат" и БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов". Среди негосударственных организаций - в АНО "ЦСП "Линия жизни".

По показателю 4.2. "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" средний балл по всем организациям составил 98, в том числе по государственным организациям – 98, по негосударственным организациям – 99. Оценку 100 баллов получили 12 организаций, среди них 7 государственных организаций, 5 негосударственных организаций.

Наименьшее значение показателя среди государственных организаций отмечается в таких организациях, как АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат", АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат", БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов". Среди негосударственных организаций - в АНО "ЦСП "Линия жизни".

По показателю 4.3. "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" средний балл по всем организациям составил 99, в том числе по государственным организациям – 98, по

негосударственным организациям – 100. Оценку 100 баллов получили 14 организаций, среди них 9 государственных организаций, 5 негосударственных организаций.

Наименьшее значение показателя среди государственных организаций отмечается в таких организациях, как АСУСО "Омский психоневрологический интернат", АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П. Ярушкина". Среди негосударственных организаций - в Ассоциации "Надежда есть"

5. Оценка качества работы организаций по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

В рамках данного критерия осуществлялась оценка следующих показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл по организациям составил 98, в том числе по государственным организациям – 97, по негосударственным организациям – 100. Максимальную оценку (100 баллов) получили 11 организаций, из них государственных – 6, негосударственных – 5.

Таблица № 6. Распределение баллов по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

№ п/п	Название организации	5.1. П.рек ом	5.2.П. Орг.у сл.	5.3. П.уд	Всего баллов	Рейтинг
Государственные организации						
1	БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей"	100	100	100	100	1
2	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	100	100	100	100	
3	АСУСО "Омский психоневрологический интернат"	100	100	100	100	
4	АСУСО "Крутинский психоневрологический интернат"	100	100	99	100	
5	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	100	100	100	
6	БУОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	100	100	100	100	2
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	99	100	99	99	
8	АСУСО "Тарский психоневрологический интернат"	99	100	99	99	

№ п/п	Название организации	5.1. П.рек ом	5.2.П. Орг.у сл.	5.3. П.уд	Всего баллов	Рейтинг
9	АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П Ярушкина"	98	100	100	99	
10	АСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат"	88	99	98	95	3
11	АСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат"	88	98	98	95	
12	АСУСО "Атакский психоневрологический интернат"	87	96	100	95	
13	АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат"	93	89	94	93	4
14	АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"	76	98	97	91	5
15	БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	81	86	89	86	6
Всего по государственным организациям		94	98	98	97	-
Негосударственные организации						
1	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	100	100	100	100	1
2	МБОО "Покров"	100	100	100	100	
3	ОРОО "Новая жизнь"	100	100	100	100	
4	АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"	100	100	100	100	
5	АНО "ЦСП "Линия жизни"	100	100	100	100	
6	Ассоциация "Надежда есть"	100	97	100	99	2
Всего по негосударственным организациям		100	100	100	100	-
В среднем по всем организациям (государственным и негосударственным)		96	98	99	98	-

По показателю 5.1. "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым" средний балл по всем организациям составил 96, в том числе по государственным организациям – 94, по негосударственным организациям – 100. Оценку 100 баллов получили 12 организаций, среди них 6 государственных организаций, 6 негосударственных организаций.

Наименьшее значение показателя среди государственных организаций отмечается в таких организациях, как АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат", БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов".

По показателю 5.2 "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" средний балл по всем организациям составил 98, в том числе по государственным организациям – 98, по негосударственным организациям – 100. Оценку 100 баллов получили 14 организаций, среди них 9 государственных организаций, 5 негосударственных организаций.

Наименьшее значение показателя среди государственных организаций отмечается в БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов". Среди негосударственных организаций - в Ассоциации "Надежда есть".

По показателю 5.3. "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" средний балл по всем организациям составил 99, в том числе по государственным организациям – 98, по негосударственным организациям – 100. Оценку 100 баллов получили 13 организаций, среди них 7 государственных организаций, 6 негосударственных организаций.

Наименьшее значение показателя среди государственных организаций отмечается в БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов".

Раздел III. Выводы, предложения респондентов, рекомендации организациям

1. Выводы (общие результаты)

Средний балл по организациям составил 94, в том числе по государственным организациям – 98, по негосударственным организациям – 86.

Итоговый результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в разрезе критериев независимой оценки

№ п/п	Наименование учреждения	Баллы					ИТОГ	
		Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	общий балл	Рейтинг
Государственные организации								
1	БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей"	100	100	100	100	100	100	1
2	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	99	100	99	99	99	2
3	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	100	97	100	100	100	99	
4	АСУСО "Омский психоневрологический интернат"	100	100	99	98	100	99	
5	АСУСО "Крутинский психоневрологический интернат"	100	97	100	100	100	99	
6	АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П Ярушкина"	100	99	100	97	99	99	
7	БУОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	98	95	100	99	100	98	3
8	АСУСО "Тарский психоневрологический интернат"	100	100	92	100	99	98	
9	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	100	99	92	100	100	98	
10	АСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат"	98	98	100	97	95	98	
11	АСУСО "Атакский психоневрологический интернат"	100	97	98	97	95	97	4
12	АСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат"	100	96	92	99	95	96	5
13	АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"	98	95	98	95	91	95	6
14	АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат"	96	93	99	95	93	95	
15	БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	96	93	89	93	86	91	7
Всего по государственным организациям		99	97	97	98	97	98	-

№ п/п	Наименование учреждения	Баллы					ИТОГ	
		Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	общий балл	Рейтинг
Негосударственные организации								
1	Ассоциация "Надежда есть"	98	98	92	100	99	97	1
2	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	100	100	76	100	100	95	2
3	ОРОО "Новая жизнь"	100	100	30	100	100	86	3
4	АНО "ЦСП "Линия жизни"	83	96	36	96	100	82	4
5	МБОО "Покров"	80	100	18	100	100	80	5
6	АНБО "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"	80	92	18	100	100	78	6
Всего по негосударственным организациям		90	98	45	99	100	86	-
<i>В среднем по всем организациям (государственным и негосударственным)</i>		97	97	82	98	98	94	-

2. Предложения респондентов

При заполнении анкет выразили свои предложения респонденты, получающие услуги в 14 нижеуказанных организациях (66,7 % от общего числа обследуемых организаций). В остальных организациях от респондентов предложений и замечаний не поступило.

№	Наименование организации	Замечания и предложения респондентов
Государственные организации		
1	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Улучшить качество интернет-связи. Провести кабельный интернет, улучшить качество беспроводного интернета. Предоставить новый автобус. Больше развлекательных мероприятий. Улучшить обслуживание санитарками.
2	БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей"	Предложения отсутствуют.
3	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	Предложения отсутствуют
4	АСУСО "Омский психоневрологический интернат"	Построить новый корпус. Улучшить качество питания. Поставить качели. Построить церковь или часовню на территории.
5	АСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат"	Поставить шкафы и тумбочки в жилых комнатах. Больше развлекательных мероприятий. Разнообразить меню. Оборудовать библиотеку с большим читальным залом.
6	АСУСО "Крутинский психоневрологический"	Оборудовать спортзал. Организовать курсы кройки и шитья.

№	Наименование организации	Замечания и предложения респондентов
	интернат"	
7	АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат"	Предложения отсутствуют.
8	АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"	<p>Чаще организовывать выходы и выезды за пределы интерната. В том числе – выдавать пропуск на самостоятельный выход. Организовывать выездные мероприятия и развлечения.</p> <p>Поставить телевизоры, оборудовать интернет и общий телефон.</p> <p>Разнообразить питание давать больше фруктов. Увеличить рацион. Обеспечить недорогой буфет.</p> <p>Улучшить медицинские услуги, в частности – предоставлять услуги окулиста.</p> <p>Оборудовать спортзал и тренажёрный зал.</p> <p>Поставить бойлеры.</p>
9	АСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат"	<p>Обеспечить регулярность хождения рейсового автобуса.</p> <p>Предоставить возможность чаще посещать магазины за территорией организации.</p> <p>Улучшить обеспечение лекарствами.</p> <p>Обеспечить наличие мобильной связи.</p>
10	АСУСО "Атакский психоневрологический интернат"	<p>Разнообразить питание.</p> <p>Оборудовать спортивные площадки.</p>
11	АСУСО "Тарский психоневрологический интернат"	<p>Разнообразить меню и увеличить порции в столовой.</p> <p>Увеличить время выхода по пропуску за территорию интерната.</p>
12	АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П. Ярушкина"	Предложения отсутствуют.
13	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Оборудовать библиотеку.
14	БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	<p>Оборудовать лифт.</p> <p>Улучшить питание.</p> <p>Улучшить медицинское обслуживание.</p> <p>Улучшить занятия ЛФК.</p> <p>Обеспечить наличие аптеки на территории.</p>
15	Бюджетное учреждение Омской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	<p>Оборудовать бассейн и велотрек.</p> <p>Провести интернет wi-fi.</p> <p>Сделать отдельную комнату для мастерской.</p> <p>Сделать щеколду в кабинке туалета и комнат.</p>
Негосударственные организации		
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	<p>Организовать живой уголок.</p> <p>Оборудовать двор качелями и фонтаном.</p>

№	Наименование организации	Замечания и предложения респондентов
17	Омская региональная общественная организация "Дом надежды – Центр помощи людям"	Предложения отсутствуют.
18	Межрегиональная благотворительная общественная организация по социальной адаптации граждан "Покров"	Предложения отсутствуют.
19	Омская региональная общественная организация помощи людям, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	Предложения отсутствуют.
20	Автономная некоммерческая благотворительная организация "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"	Чаще посещать театр.
21	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	Взаимодействие с органами власти по вопросу обучения или предоставления рабочих мест

3. Рекомендации организациям

Рекомендуется обеспечить оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Чаще всего отмечается отсутствие следующих условий для доступа инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- отсутствие возможности предоставления услуг сурдо- или тифло сурдоперевода;
- отсутствие табличек со шрифтом Брайля;
- дублирования аудио- и визуальной информации.

Перечень организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Омской области, а также негосударственных организаций социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Омской области, для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование учреждения
Государственные организации	
1	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"
2	БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей"
3	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"
4	АСУСО "Омский психоневрологический интернат"
5	АСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат"
6	АСУСО "Крутинский психоневрологический интернат"
7	АСУСО "Драгунский психоневрологический интернат"
8	АСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"
9	АСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат"
10	АСУСО "Атакский психоневрологический интернат"
11	АСУСО "Тарский психоневрологический интернат"
12	АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат им. В.П. Ярушкина"
13	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"
14	БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"
15	Бюджетное учреждение Омской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"
Негосударственные организации	
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"
17	Омская региональная общественная организация "Дом надежды – Центр помощи людям"
18	Межрегиональная благотворительная общественная организация по социальной адаптации граждан "Покров"
19	Омская региональная общественная организация помощи людям, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"
20	Автономная некоммерческая благотворительная организация "Серафимо-Вырицкая Обитель Милосердия"
21	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"