

# ИТОГИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОКАЗАНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ГРАЖДАНАМ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА, ИНВАЛИДАМ, ДЕТЯМ-СИРОТАМ И ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, ЗА 2017 ГОД

В рамках независимой оценки в 2017 году исследовалось качество оказания услуг организациями, осуществляющими оказание социальных услуг гражданам пожилого возраста, инвалидам, детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей (далее – независимая оценка).

Нормативной правовой основой для проведения независимой оценки являются:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее – Закон № 442-ФЗ);

- приказ Минтруда РФ № 995н.

В 2017 году независимая оценка качества была проведена в отношении **26 организаций**, из которых 15 – подведомственные Министерству труда и социального развития Омской области (далее – Минтруд), 10 – Министерству образования Омской области (далее – Минобразования), 1 – частный пансионат, организованный индивидуальным предпринимателем (далее – частный пансионат):

1. Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области (далее – БСУСО) "Атацкий психоневрологический интернат".

2. БСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов".

3. Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области (далее – АСУСО) "Драгунский психоневрологический интернат".

4. АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат имени В.П. Ярушкина".

5. БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей".

6. АСУСО "Крутинский психоневрологический интернат".

7. АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов".

8. БСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат" •

9. АСУСО "Нежинский геронтологический центр".

10. АСУСО "Омский психоневрологический интернат".

11. БСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат".

12. БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов".

13. БСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат".

14. АСУСО "Тарский психоневрологический интернат".

15. Бюджетное учреждение Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Исилькульского района" (отделение стационарного социального обслуживания).

16. Честный пансионат "Добрый дом".

17. Казенное учреждение Омской области (далее – КУОО) для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Артынский детский дом".

18. КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Петропавловский детский дом".

19. КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Колосовский детский дом".

20. КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Исилькульский детский дом им. М.А.Руденка".

21. КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья".

22. КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Детский дом № 4".

23. КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Полтавский детский дом".

24. КУОО "Центр поддержки семьи".

25. КУОО "Центр психолого-медико-социального сопровождения".

26. КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Тарский детский дом им. Д.М. Карбышева".

**География независимой оценки в Омской области** включала:

1) город Омск;

2) 11 муниципальных районов Омской области: Марьяновский, Исилькульский, Таврический, Большереченский, Тарский, Муромцевский, Нижнеомский, Крутинский, Любинский, Полтавский, Колосовский.

#### **Цель и задачи исследования**

**Целью** исследования является оценка качества деятельности организаций в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области, утвержденным Общественным советом при Минтруде от 18 марта 2015 года (в редакции от 28 февраля 2017 года).

Для достижения указанных целей в рамках исследования предполагалось решение следующих **основных задач**:

- оценка деятельности 26 организаций;
- получение сведений от получателей услуг об организации предоставления услуг; интерпретация полученных данных, формирование рейтинга среди отдельных организаций по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг, предоставляемых организациями.

#### **Критерии независимой системы оценки организаций**

Независимая оценка качества оказания услуг организаций проводилась по следующим основным блокам критериев, а именно:

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 и компетентность работников организации.
5. Удовлетворенность потребителей качеством оказания социальных услуг.

### Объекты независимой оценки организаций

Выборка: 250 респондентов (человек).

#### Распределение респондентов (в разрезе организаций)

№	Наименование организации	Количество анкет, шт.
<b>Группа "Государственные организации социального обслуживания"</b>		
1	Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области (далее – БСУСО) "Атакский психоневрологический интернат"	10
2	БСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	14
3	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области (далее – АСУСО) "Драгунский психоневрологический интернат"	10
4	АСУСО "Екатерининский психоневрологический интернат имени В.П. Ярушкина"	10
5	БСУСО "Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей"	8
6	АСУСО "Крутинский психоневрологический интернат"	10
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20
8	БСУСО "Марьяновский психоневрологический интернат"	10
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	30
10	АСУСО "Омский психоневрологический интернат"	10
11	БСУСО "Пушкинский психоневрологический интернат"	10
12	БСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	20
13	БСУСО "Такмыкский психоневрологический интернат"	10
14	АСУСО "Тарский психоневрологический интернат"	10
15	Бюджетное учреждение Омской области (далее – БУ) "Комплексный центр социального обслуживания населения Исилькульского района" (отделение стационарного социального обслуживания)	14
<b>Группа "Частные пансионаты"</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом" (ИП Сурмилова С.П.)*	4
<b>Всего</b>		<b>200</b>
<b>Иные организации, определившие при регистрации в налоговых органах основной вид деятельности по ОКВЭД как "Предоставление социальных услуг"</b>		
1	Казенное учреждение Омской области (далее – КУОО) для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Детский дом № 4"	5
2	КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья"	5
3	КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Исилькульский детский дом им. М.А.Руденка"	5
4	КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Колосовский детский дом"	5
5	КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Петропавловский детский дом"	5
6	КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Артынский детский дом"	5
7	КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Полтавский детский дом"	5
8	КУОО для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей "Тарский детский дом им. Д.М. Карбышева"	5
9	КУОО "Центр психолого-медико-социального сопровождения"	5
10	КУОО "Центр поддержки семьи"	5
<b>Всего (по организациям, находящимся в ведении Министерства образования Омской области)</b>		<b>50</b>
<b>ИТОГО</b>		<b>250</b>

Применение методов социологического исследования:

### 1) анализ открытых источников

- сайты Минтруда, Министерства образования Омской области, являющихся учредителями вышеуказанных государственных организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru);
- сайты организаций (при их наличии);
- информационные стенды в 26 организациях;

### 2) невключенное наблюдение

При проведении наблюдений фиксировались результаты наблюдения, включающие критерии оценки организаций. Фиксация состояния внешнего и внутреннего благоустройства организаций проводилась добровольцами с использованием фотосъемки объектов наблюдения. Краткий фотоотчет в разрезе организаций представлен в приложении к настоящему отчету;

### 3) анализ ведомственной статистики

В рамках исследования были направлены официальные запросы в Минтруд, Министерство образования Омской области, на основе полученных данных проведен анализ ведомственной статистики;

### 4) эксперимент ("контрольная закупка")

С помощью данного метода проведена оценка доступности телефонного и электронных (сайт, электронная почта) сервисов организаций с фиксацией результатов "контрольной закупки".

Методом контрольных закупок информация собиралась в процессе обращения за получением услуги, при этом исследователи обращались за получением услуги анонимно, обладая правами "обычного получателя" и не декларируя своих исследовательских целей;

5) опрос получателей социальных услуг (или их законных представителей) проводился методом анкетирования.

Респондентами являлись:

- в стационарных учреждениях общего типа (в домах-интернатах, геронтологическом центре) – клиенты государственных учреждений социального обслуживания;
- в психоневрологических интернатах – клиенты из числа дееспособных граждан, родственники (опекуны, иные законные представители, за исключением лиц, работающих в учреждении) из числа недееспособных граждан;
- в Кировском детском доме-интернате для умственно отсталых детей – родственники (опекуны, иные законные представители, за исключением лиц, работающих в учреждении) детей, находящихся в указанном учреждении,
- в учреждениях, подведомственных Министерству образования Омской области, – дети старше 10-летнего возраста и их законные представители (за исключением лиц, работающих в указанных учреждениях).

В отчете рейтинг сформирован путем упорядочивания присвоенных организациям порядковых номеров. Каждой организации (по группам: № 1 – организации, находящиеся в ведении Минтруда, и индивидуальные предприниматели; № 2 – учреждения, находящиеся в ведении Министерства образования Омской области, участвующей в независимой оценке, присваивался порядковый номер по мере уменьшения значения оценки качества работы (как в целом, так и по группам критериев). Организации, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивался 1-й номер.

**В целом в рамках исследования было проведено:**

- 
- посещение 26 организаций, из которых 11 организаций расположены в сельских районах Омской области. Общий автопробег по районам Омской области составил свыше 2 000 км.
  - затраты в человеческих ресурсах – свыше 1 000 человеко-часов.
  - опрос 250 потребителей социальных услуг (их законных представителей) в рамках оценки открытости и доступности информации об организациях, комфортности условий предоставления услуг, доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций, удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг;
  - 72 эксперимента – «контрольных закупок» (телефон, электронная почта);
  - натурные наблюдения в местах предоставления услуг непосредственно в организациях по показателям: безопасность и комфортность территории, благоустройство и комфортность здания, наличие и качество информационных стендов и табличек, информационных материалов;
  - исследование сайтов Минтруда, Министерства образования Омской области, официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), сайтов организаций и учреждений через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурсов с выявлением и фиксацией признаков: наличия соответствующей информации, качества и полноты ее содержания, удобства доступа к информации для посетителя сайтов.

# 1. Итоги независимой оценки организаций, подведомственных Минтруду, и частного пансионата (далее – ОСО)

## 1.1 Открытость и доступность информации об ОСО

В соответствии со ст.13 Закона № 442-ФЗ ОСО, 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 ОСО;

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 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 Российской Федерации, 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 Российской Федерации 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 ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

**По критерию открытости и доступности информации об ОСО оценка проводилась по 7 показателям (максимальное количество баллов, которое могла получить ОСО, – 15):**

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

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

3) наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО 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 ОСО) о работе ОСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг (по данным опроса получателей социальных услуг).

Параметрами, подлежащими анализу, стали полнота размещаемой информации в сети "Интернет", ее доступность, своевременность обновления электронных ресурсов, а именно сайтов Минтруда, официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), сайтов ОСО.

Сравнительный анализ информации показал, что в основном она соответствует требованиям открытости и доступности: все государственные ОСО имеют отдельные страницы на сайте учредителя, которым является Минтруд. Оценочно необходимая информация размещена в объеме 75 - 90 %.

В частности, представлены: дата регистрации поставщика социальных услуг, учредитель (учредители), место нахождения организации и филиалов, режим и график работы; сведения о контактных телефонах и адресах электронной почты; копии учредительных документов поставщика социальных услуг (с приложением электронного образа сканированных документов); сведения о руководителе поставщика социальных услуг, его заместителях.

Информация, касающаяся положений о структурных подразделениях поставщика социальных услуг, не представлена в полном объеме у ОСО: Крутинский психоневрологический интернат, Таврический дом-интернат.

Не опубликованы сведения о персональном составе работников у следующих ОСО: Драгунский, Марьяновский, Омский психоневрологический интернаты, Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов.

Также не была обнаружена информация о предписаниях надзорных органов на сайтах Екатерининского, Марьяновского, Омского психоневрологических интернатов, Таврического дома-интерната.

Для пользователей сайта наиболее востребованной информацией для данного типа ОСО является информация о наличии свободных мест. На сайтах отдельных ОСО такая информация или отсутствует (Таврический дом-интернат, Марьяновский психоневрологический интернат), или не указана дата публикации (Драгунский психоневрологический интернат).

Следует отметить, что в настоящее время большинство ОСО, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2017 году, имеют собственные сайты, также все государственные учреждения ведут собственные страницы на сайте учредителя (Минтруда).

На официальном сайте Минтруда для просмотра личных страниц ОСО имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению. Текстовую информацию слабовидящие люди могут изучать за счет увеличения шрифта программными

средствами. На собственных сайтах данный интерфейс не имеют в настоящее время Крутинский, Марьяновский психоневрологические интернаты, Куйбышевский, Таврический дома-интернаты, Кировский детский дом-интернат.

Одновременно следует обратить внимание, что отмечена нестабильность работы сайтов отдельных ОСО. "Цифровым" добровольцам не удалось за один день провести оценку всех сайтов ОСО. Так, на первую дату просмотра "цифровыми" добровольцами сайтов ОСО (23 августа 2017 года) доступ к сайтам, указанным в таблице № 2, был ограничен у Кировского детского дома-интерната (по данным размещенным на странице сайта, проводилось техническое обслуживание сайта, но вместе с тем отсутствовала информация о дате возобновления работы сайта). Сайт Крутинского психоневрологического интерната работал в ограниченном режиме, отсутствовала возможность просмотра документов. Кроме того, на сайте Марьяновского психоневрологического интерната файлы на момент работы исследовательской группы долго загружались для просмотра, что потребовало большого количества времени для поиска нужной информации на сайте.

Таблица № 2

## Информация о наличии сайтов ОСО

№	Наименование ОСО	Адрес сайта ОСО
<b>Государственные ОСО</b>		
1	Атакский психоневрологический интернат	<a href="http://atakinternat.ucoz.net/">http://atakinternat.ucoz.net/</a>
2	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	<a href="http://www.bkcdi.com/">http://www.bkcdi.com/</a>
3	Драгунский психоневрологический интернат	<a href="http://dragunsky-inter.ucoz.org/">http://dragunsky-inter.ucoz.org/</a>
4	Екатерининский психоневрологический интернат	<a href="http://ekaterininternat.wixsite.com/ekaterininternat">http://ekaterininternat.wixsite.com/ekaterininternat</a>
5	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	<a href="http://kddi-omsk.ru/">http://kddi-omsk.ru/</a>
6	Крутинский психоневрологический интернат	<a href="http://krutinkatm.wixsite.com/internat">http://krutinkatm.wixsite.com/internat</a>
7	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	<a href="http://gc-kuybyshevskiy.ru/">http://gc-kuybyshevskiy.ru/</a>
8	Марьяновский психоневрологический интернат	<a href="http://mpni-omsk.ru">http://mpni-omsk.ru</a>
9	Нежинский геронтологический центр	<a href="http://nezhinskiycentr.ucoz.ru">http://nezhinskiycentr.ucoz.ru</a>
10	Омский психоневрологический интернат	<a href="http://pni55.ru">http://pni55.ru</a>
11	Пушкинский психоневрологический интернат	<a href="http://pyshkin-internat.omsk.socinfo.ru">http://pyshkin-internat.omsk.socinfo.ru</a>
12	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	<a href="https://sites.google.com/site/tavrighdi/">https://sites.google.com/site/tavrighdi/</a>
13	Такмыкский психоневрологический интернат	<a href="http://internat77.ru/">http://internat77.ru/</a>
14	Тарский психоневрологический интернат	<a href="http://tarainternat.ucoz.net/">http://tarainternat.ucoz.net/</a>
15	КЦСОН Исилькульского района (отделение стационарного социального обслуживания)	<a href="http://isilkulkcson.ru">http://isilkulkcson.ru</a>
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый	<a href="http://www.dobry55.ru">www.dobry55.ru</a>



№	Наименование ОСО	Адрес сайта ОСО
	дом"	

**Положительными примерами организации сайтов государственных ОСО являются сайты КЦСОН Исилькульского района, Куйбышевского домов-интернатов, Нежинского геронтологического центра, Тарского и Пушкинского психоневрологических интернатов.**

Лучшим, по мнению исследовательской группы, стал сайт КЦСОН Исилькульского района.

Сайт Тарского психоневрологического интерната также имеет хорошее оформление и удобен для пользователей. На сайте есть результаты проверок, актуализирована информация.

Хорошо продуманными также являются сайты Куйбышевского дома-интерната и Нежинского геронтологического центра. Эти сайты также имеет хорошее оформление, наполнение разделов и удобны для пользователей. На сайте Куйбышевского дома-интерната размещен полный набор документов, а сайт Нежинского геронтологического центра имеет хорошую подборку фотографий.

Сайт Омского психоневрологического интерната хорошо оформлен, есть альтернативная версия, удобная навигация, но сайт нуждается в доработке в части размещения документов о хозяйственной деятельности, наличии мест, проверках и персонале.

Особо следует отметить сайт Пушкинского психоневрологического интерната. На этом сайте создан раздел по независимой оценке качества оказания услуг и размещены ссылки на раздел по независимой оценке сайта Минтруда.

Также с точки зрения удобства интерфейсов для пользователей отмечен сайт Такмыкского психоневрологического интерната.

Навигация сайта пансионата "Добрый дом" удобна для пользователей, на сайте есть основная информация (хотелось бы увидеть дополнительно фотоматериалы).

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 ОСО от числа контрольных звонков и доли результативных обращений в ОСО 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, но часто при телефонном разговоре с клиентом предлагают ему перезвонить по другому телефону ОСО, данных о котором нет в общих источниках в сети Интернет. В этом случае клиенту потребуется затратить дополнительное время на еще один телефонный разговор, а также дополнительные расходы на услуги связи (например, при использовании мобильной телефонной связью или использовании поминутного тарифа стационарного домашнего телефона).

Возникают также нарекания по этикету ведения телефонных переговоров. По результатам телефонных обращений было выявлено, что не представляются клиенту при начале разговора специалисты большинства ОСО. В большинстве случаев специалисты чаще всего называют организацию, применяя сокращенное название организации (например, "интернат"), очень редко называют фамилию, имя, отчество и должность.

В качестве положительного момента следует отметить, что "контрольные закупки" прошли без конфликтных ситуаций, отмечен вежливый тон общения и готовность специалистов ОСО оказать помощь. В целом анализ выявил высокие показатели результативности обращений, 73,3 % государственных ОСО набрали максимальное значение баллов (2 балла).

Результаты анализа наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг (в общедоступных местах на информационных стендах ОСО, на официальном сайте ОСО в сети "Интернет", на официальном сайте Минтруда в сети "Интернет") представлены в следующей таблице (максимальное количество – 3 балла):

Таблица № 3

Наличие информации о порядке подачи жалобы  
по вопросам качества оказания услуг

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max-3)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Атакский психоневрологический интернат	3,0
2	Драгунский психоневрологический интернат	3,0
3	Екатерининский психоневрологический интернат	3,0
4	Тарский психоневрологический интернат	3,0
5	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	3,0
6	Крутинский психоневрологический интернат	3,0
7	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	3,0
8	Омский психоневрологический интернат	3,0
9	Пушкинский психоневрологический интернат	3,0
10	Нежинский геронтологический центр	2,5
11	Марьяновский психоневрологический интернат	2,0
12	Такмыкский психоневрологический интернат	2,0
13	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	2,0
14	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	1,5
Среднее значение по ГСУСО		2,64
<b>Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)</b>		
15	КЦСОН Исилькульского района	3,0
Итого в среднем по государственным ОСО		2,67
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	0,0

Информация о порядке подачи жалобы в общедоступных местах на информационных стендах имелась у всех государственных ОСО в полном объеме, кроме Таврического дома-интерната и Такмыкского психоневрологического интерната

(информация представлена частично), Большекулачинского дома-интерната (информация отсутствовала вообще).

Информация о порядке подачи жалобы на сайтах Минтруда, где имеются личные страницы подведомственных ОСО, представлена у всех ОСО.

На сайтах государственных ОСО в полном объеме такая информация присутствовала у 73,3 % ОСО, частично – у Нежинского геронтологического центра и Такмыкского психоневрологического интерната; полностью отсутствовала – у Марьяновского психоневрологического интерната и Таврического дома-интерната.

Поскольку в настоящее время не все клиенты ОСО в силу пожилого возраста или различных заболеваний и их законные представители владеют компьютерной грамотностью или имеют техническую возможность обратиться в ОСО с заявлением (жалобой) с использованием электронной почты, при оценке критерия "Открытость и доступность информации об ОСО" исследовательской группой особое внимание уделялось **проверке наличия в ОСО в общедоступных местах книги жалоб и предложений** (далее – книга), правильности ее ведения и заполнения, при ее отсутствии на информационном стенде – наличию информации на информационном стенде о месте ее хранения. Посещение ОСО показало, что указанные книги есть в наличии во всех ОСО.

Анализ данных опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности информацией об ОСО.

Таблица № 4

Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой  
и доступностью информации о работе ОСО

№	Наименование ОСО	Доля респондентов, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО (в % от общего числа опрошенных)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Атакский психоневрологический интернат	100,0
2	Омский психоневрологический интернат	100,0
3	Драгунский психоневрологический интернат	100,0
4	Тарский психоневрологический интернат	100,0
5	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	100,0
6	Нежинский геронтологический центр	96,0
7	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	95,0
8	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	95,0
9	Марьяновский психоневрологический интернат	90,0
10	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	78,0
11	Такмыкский психоневрологический интернат	60,0
12	Крутинский психоневрологический интернат	50,0
13	Пушкинский психоневрологический интернат	50,0
14	Екатерининский психоневрологический интернат	50,0

№	Наименование ОСО	Доля респондентов, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО (в % от общего числа опрошенных)
Среднее значение по ГСУСО		83,0
Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)		
15	КЦСОН Исилькульского района	100,0
Итого в среднем по государственным ОСО		84,0
Частные пансионаты		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	50,0

Максимальное значение (1 балл) получили Атакский, Драгунский, Омский, Тарский психоневрологические интернаты, КЦСОН Исилькульского района, Кировский детский дом-интернат.

Показатели выше среднего значения по ОСО (0,90 – 0,96 балла) – Нежинский геронтологический центр, Куйбышевский, Таврический дома-интернаты, Марьяновский психоневрологический интернат.

Ниже, чем у остальных ОСО, показатель у Екатерининского, Пушкинского и Крутинского психоневрологических интернатов (по 0,5 балла).

Таблица № 5

### Сумма баллов по критерию "Открытость и доступность информации об ОСО"

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max-15)
Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)		
1	Атакский психоневрологический интернат	15,00
2	Драгунский психоневрологический интернат	15,00
3	Омский психоневрологический интернат	15,00
4	Тарский психоневрологический интернат	15,00
5	Нежинский геронтологический центр	14,36
6	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	13,95
7	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	13,90
8	Такмыкский психоневрологический интернат	13,60
9	Екатерининский психоневрологический интернат	13,50
10	Крутинский психоневрологический интернат	13,50
11	Пушкинский психоневрологический интернат	13,50
12	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	12,35
13	Марьяновский психоневрологический интернат	11,80
14	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	11,78
Среднее значение по ГСУСО		13,73
Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)		
15	КЦСОН Исилькульского района	15,00
Итого в среднем по государственным ОСО		13,82
Частные пансионаты		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	8,10

Наибольшую сумму баллов по критерию "Открытость и доступность информации об ОСО" среди государственных ОСО получили Атакский, Драгунский, Омский, Тарский психоневрологические интернаты и КЦСОН Исилькульского района, наименьшую сумму (меньше 12 баллов) – Марьяновский психоневрологический интернат и Большекулачинский специальный дом-интернат.

В целом независимая оценка показала, что ОСО обеспечивают в достаточной мере открытость и доступность информации о себе и в соответствии с требованиями законодательства, что в свою очередь повышает информированность населения Омской области о системе стационарного социального обслуживания.

Средняя сумма баллов государственных ОСО по критерию "Открытость и доступность информации об ОСО" составила 13,82 балла, в том числе по ГСУСО – 13,73 балла (92 % от максимально возможного количества баллов – 15 баллов).

## 1.2. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

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

При оценке внешнего благоустройства оценивалось и проверялось:

- наличие указателей на пути следования на территории ОСО, таблички с полным названием ОСО,
- соблюдение чистоты и отсутствие мусора на территории ОСО;
- наличие входа (въезда для маломобильных групп населения (далее – МГН)) на территорию ОСО, удобного для клиентов;
- наличие путей движения для МГН (транспортных и пешеходных с возможностью их совмещения);
- наличие автомобильной парковки для посетителей возле ОСО; 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 ОСО); отсутствие препятствий на путях движения клиентов, в том числе для МГН;
- наличие дверного проема, отсутствие порогов, перепадов пола, позволяющего проехать креслу-коляске.

Дополнительно для ОСО, расположенных рядом с проезжей частью автомобильных дорог, – наличие на проезжей части возле ОСО светофора, "лежачего полицейского" или знаков пешеходного перехода;

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

В рамках оценки внутреннего благоустройства осуществлялась проверка:

- оснащения помещений внутри ОСО 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, душевых комнат (чистота, наличие исправно работающего оборудования, в туалете – мыла, туалетной бумаги, в душевых комнатах – крючков для полотенец, холодной и горячей воды, отсутствие плесени и грибка на стенах 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 ОСО, – 8 баллов), в их числе:

- 1) доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания 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 ОСО;

4) укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

5) доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения ОСО 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 ОСО, 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 ОСО видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

По результатам исследования получено распределение баллов по уровню доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам ОСО для инвалидов и других МГН. Максимальное количество баллов, которые могли получить ОСО по указанному показателю, – 4 балла. Наибольшую сумму по этому показателю получили 9 ОСО (по 3 балла).

Таблица № 6

Оценка по показателю "Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в ОСО для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг"

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max-4)
Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)		
1	Атакский психоневрологический интернат	3,0
2	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	3,0
3	Драгунский психоневрологический интернат	3,0
4	Екатерининский психоневрологический интернат	3,0
5	Крутинский психоневрологический интернат	3,0
6	Марьяновский психоневрологический интернат	3,0
7	Нежинский геронтологический центр	3,0
8	Омский психоневрологический интернат	3,0
9	Тарский психоневрологический интернат	3,0
10	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	2,5
11	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	2,5
12	Такмыкский психоневрологический интернат	2,5
13	Пушкинский психоневрологический интернат	2,0
14	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	2,0
Среднее значение по ГСУСО		2,75
Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)		
15	КЦСОН Исилькульского района	2,5

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max-4)
Итого в среднем по государственным ОСО		2,73
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	2,5

В ОСО имеются пандусы, расширены дверные проемы для проезда инвалидного кресла-коляски. Вместе с тем, в настоящее время практически все ОСО в той или иной степени нуждаются в улучшении условий беспрепятственного доступа инвалидов и других МГН к объектам и услугам.

В частности, в результате исследования в части доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в ОСО было выявлено следующее:

1) наличие препятствий на путях передвижения клиентов (высокие пороги, отсутствие парковки для МГН и пр.), в том числе МГН: Марьяновский, Пушкинский психоневрологические интернаты, Таврический дом-интернат;

2) во всех ОСО отсутствует полноценный набор видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Проведенный опрос респондентов вместе с тем показал, что значительная часть респондентов, в отдельных государственных ОСО (Екатерининский, Крутинский психоневрологические интернаты, Таврический дом-интернат) затруднились ответить на вопрос о том, считают ли они условия оказания услуг доступными для получателей услуг, в том числе инвалидов и других МГН. Одновременно в 5 учреждениях уровень удовлетворенности по данному показателю составил 100 %.

Таблица № 7

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

№	Наименование ОСО	Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Драгунский психоневрологический интернат	100,0
2	Марьяновский психоневрологический интернат	100,0
3	Омский психоневрологический интернат	100,0
4	Пушкинский психоневрологический интернат	100,0
5	Атакский психоневрологический интернат	100,0
6	Тарский психоневрологический интернат	90,0
7	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	90,0
8	Нежинский геронтологический центр	83,0
9	Такмыкский психоневрологический интернат	80,0
10	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	78,0
11	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	75,0
12	Екатерининский психоневрологический	70,0



№	Наименование ОСО	Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных)
	интернат	
13	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	54,0
14	Крутинский психоневрологический интернат	10,0
Среднее значение по ГСУСО		81,0
Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)		
15	КЦСОН Исилькульского района	86,0
Итого в среднем по государственным ОСО		81,0
Частные пансионаты		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	50,0

Во всех ОСО присутствуют оборудованные помещения для предоставления социальных услуг согласно перечню социальных услуг, предоставляемых в данных организациях. Максимальные оценки (1 балл) по показателю **"Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания"** получили все оцениваемые ОСО.

По данным ведомственной статистики Минтруда, не все ОСО в полном объеме укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

По состоянию на 1 июля 2017 года в полном объеме специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, были укомплектованы 2 из 15 государственных ОСО, в отношении которых проводилась независимая оценка.

Таблица № 8

Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (на 1 июля 2017 года)

№	Наименование ОСО	Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (%)
Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)		
1	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0
2	Тарский психоневрологический интернат	100,0
3	Атакский психоневрологический интернат	98,2
4	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	98,0
5	Марьяновский психоневрологический интернат	98,0
6	Крутинский психоневрологический интернат	98,0
6	Екатерининский психоневрологический интернат	98,0
8	Такмыкский психоневрологический интернат	97,0
9	Пушкинский психоневрологический интернат	95,0
10	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	95,0

№	Наименование ОСО	Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (%)
11	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	92,0
12	Драгунский психоневрологический интернат	86,0
13	Нежинский геронтологический центр	85,0
14	Омский психоневрологический интернат	85,0
Среднее значение по ГСУСО		95,0
Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)		
15	КЦСОН Исилькульского района	59,0
Итого в среднем по государственным ОСО		92,0
Частные пансионаты		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	100,0

Максимальную оценку (1 балл) по показателю **"Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг"** получили Таврический дом-интернат, Тарский психоневрологический интернат. На втором месте с оценкой 0,98 балла оказались Атакский, Екатерининский, Марьяновский, Крутинский психоневрологические интернаты, Большекулачинский специальный дом-интернат.

На последнем месте – КЦСОН Исилькульского района, набравший 0,59 балла (среднее значение по государственным ОСО – 0,92 балла).

По данным опроса, в среднем 90% получателей социальных услуг положительно оценивают благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, на которой они расположены.

100 % респондентов оценили благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, как хорошее, а именно: Кировского детского дома-интерната, Куйбышевского дома-интерната, Омского, Пушкинского, Атакского психоневрологических интернатов.

Ниже чем в среднем по государственным ОСО оценка по данному показателю у Драгунского, Такмыкского психоневрологических интернатов и Таврического дома-интерната (70 – 77 % респондентов оценили благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, как хорошее).

В остальных государственных ОСО указанный показатель, характеризующий благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, на которой они расположены, оказался 90 % и выше.

Справочно: при посещении учреждений исследовательской группой особо отмечены положительные примеры оформления территории в Екатерининском, Атакском, Такмыкском, Марьяновском, Крутинском психоневрологических интернатах, Таврическом доме-интернате. В Тарском психоневрологическом интернате и Куйбышевском доме-интернате дополнительно отмечено творческое отношение к оформлению заборов, в Кировском детском доме-интернате – к оформлению малыми формами.

В целом распределение ОСО по сумме баллов по критерию **"Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения"** представлено в таблице № 9.

По критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения наибольшую сумму баллов получили Атакский и Марьяновский психоневрологические интернаты (6,98 и 6,88 балла соответственно). На последнем месте – Таврический дом-интернат (5,31 балла).

В целом следует отметить, что если комфортность условий предоставления услуг не вызывает большого числа нареканий, то проблема доступности получения социальных услуг для МГН более актуальна для ОСО ввиду особенностей здоровья и возраста клиентов. Для ее решения необходимы дополнительные финансовые ресурсы.

Таблица № 9

**Сумма баллов ОСО по критерию "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"**

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max-8)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Атакский психоневрологический интернат	6,98
2	Марьяновский психоневрологический интернат	6,88
3	Омский психоневрологический интернат	6,85
4	Тарский психоневрологический интернат	6,80
5	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	6,69
6	Нежинский геронтологический центр	6,61
7	Екатерининский психоневрологический интернат	6,58
8	Драгунский психоневрологический интернат	6,56
9	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	6,32
10	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	6,20
11	Крутинский психоневрологический интернат	5,98
12	Такмыкский психоневрологический интернат	5,97
13	Пушкинский психоневрологический интернат	5,95
14	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	5,31
<b>Среднее значение по ГСУСО</b>		<b>6,41</b>
<b>Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)</b>		
15	КЦСОН Исилькульского района	5,88
<b>Итого в среднем по государственным ОСО</b>		<b>6,37</b>
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	5,50

### 1.3. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОСО

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

1) на основании социологического опроса – доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО, и доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО;

2) на основании анализа ведомственной статистики Минтруда, ОСО – доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние три года (от общего числа работников).

Независимая оценка показала достаточно высокий **уровень удовлетворенности потребителей социальных услуг в части доброжелательности сотрудников ОСО и компетентности, проявляющихся в процессе личного общения** (таблица № 10).

В рейтинге, составленном на основании проведенного исследования, наиболее высокую позицию (2 из 2 возможных баллов) по данным показателям заняли 9 государственных ОСО (Большекулачинский специальный дом-интернат, Кировский детский дом-интернат, Атакский, Екатерининский, Крутинский, Марьяновский, Омский, Пушкинский, Такмыкский психоневрологические интернаты) и частный пансионат для пожилых людей "Добрый дом".

Большинство опрошенных клиентов ОСО и их законных представителей (98 %) полностью довольны тем, как к ним относятся сотрудники ОСО. Самый низкий уровень удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью, внимательностью сотрудников показали Драгунский и Тарский психоневрологические интернаты – доля получателей социальных услуг, которые высоко оценили этот показатель, составила 90 %, что ниже среднего уровня на 8,0 процентных пункта (10 % из числа респондентов указанных ОСО затруднились дать ответ на вопрос).

В среднем уровень удовлетворенности потребителей компетентностью персонала составил также 98 %. Полученные данные свидетельствуют о профессионализме трудовых коллективов ОСО и продуманной кадровой политике.

Таблица № 10

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

№	Наименование ОСО	Сумма баллов по показателям:	
		"Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО"(max – 1)	"Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО"(max – 1)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>			
1	Атакский психоневрологический интернат	1,0	1,0
2	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	1,0	1,0
3	Драгунский психоневрологический интернат	0,9	1,0
4	Екатерининский психоневрологический интернат	1,0	1,0
5	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	1,0	1,0
6	Крутинский психоневрологический интернат	1,0	1,0
7	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	0,95	1,0
8	Марьяновский психоневрологический интернат	1,0	1,0
9	Нежинский геронтологический центр	1,0	0,97
10	Омский психоневрологический интернат	1,0	1,0
11	Пушкинский психоневрологический интернат	1,0	1,0
12	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	1,0	0,96
13	Такмыкский психоневрологический	1,0	1,0

№	Наименование ОСО	Сумма баллов по показателям:	
		"Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО"(max – 1)	"Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО"(max – 1)
	интернат		
14	Тарский психоневрологический интернат	0,9	0,9
Среднее значение по ГСУСО		0,98	0,99
Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)			
15	КЦСОН Исилькульского района	1,0	0,93
Итого в среднем по государственным ОСО		0,98	0,98
Частные пансионаты			
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом" <sup>1</sup>	1,0	1,0

Одним из показателей, характеризующих компетентность работников ОСО, является показатель **"Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние три года"**.

Анализ ведомственной статистики Минтруда, ОСО показал, что наиболее благополучная ситуация с повышением квалификации/профессиональной переподготовкой по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности сложилась в Большекулачинском специальном доме-интернате для престарелых и инвалидов (значение показателя – 82 %). В числе наиболее отстающих среди государственных ОСО оказались Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов, Атакский и Драгунский психоневрологические интернаты (значение показателя – 10 %). Средняя оценка по государственным ОСО составила 29 %, что в целом положительно характеризует кадровую работу ОСО и указывает на то, что основная часть ОСО планируют процесс повышения квалификации и профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности своих работников на долгосрочный период (три года и более).

<sup>1</sup> Осуществляет деятельность с сентября 2016 года

Таблица № 11

Повышение квалификации/профессиональная переподготовка специалистов по профилю социальной работы или иной осуществляемой ОСО деятельности (на июль 2017 года)

№	Наименование ОСО	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние три года (% от общего числа работников)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	82,0
2	Нежинский геронтологический центр	64,0
3	Крутинский психоневрологический интернат	35,0
4	Тарский психоневрологический интернат	32,0
5	Такмыкский психоневрологический интернат	31,0
6	Пушкинский психоневрологический интернат	29,2
7	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	25,0
8	Марьяновский психоневрологический интернат	25,0
9	Екатерининский психоневрологический интернат	23,0
10	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	20,0
11	Омский психоневрологический интернат	20,0
12	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	10,0
13	Драгунский психоневрологический интернат	10,0
14	Атакский психоневрологический интернат	10,0
Среднее значение по ГСУСО		30,0
<b>Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)</b>		
15	КЦСОН Исилькульского района	17,0
Итого в среднем по государственным ОСО		29,0
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом" <sup>2</sup>	0,0

<sup>2</sup> Пансионат осуществляет деятельность с сентября 2016 года.

В целом по критерию оценки доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников информация по всем ОСО, участвовавшим в исследовании, представлена в таблице № 12.

Средняя сумма баллов, которую государственные ОСО получили по критерию "**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО**", – 2,26 балла, в том числе ГСУСО – 2,27 балла (соответственно 75,3 и 75,7 % от максимальной суммы баллов).

Лидером по критерию "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО", набравшим наибольшее количество баллов, стал Большекулачинский специальный дом-интернат (2,82 из 3 баллов). Также в числе лидеров по указанному критерию Нежинский геронтологический центр (2,61 балла).

На последнем месте среди государственных ОСО оказался Драгунский психоневрологический интернат (2 балла).

Таблица № 12

**Сумма баллов ОСО по критерию "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО"**

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max-3)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	2,82
2	Нежинский геронтологический центр	2,61
3	Крутинский психоневрологический интернат	2,35
4	Такмыкский психоневрологический интернат	2,31
5	Пушкинский психоневрологический интернат	2,29
6	Марьяновский психоневрологический интернат	2,25
7	Екатерининский психоневрологический интернат	2,23
8	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	2,20
9	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	2,20
10	Омский психоневрологический интернат	2,20
11	Тарский психоневрологический интернат	2,12
12	Атакский психоневрологический интернат	2,10
13	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	2,06
14	Драгунский психоневрологический интернат	2,00
<b>Среднее значение по ГСУСО</b>		<b>2,27</b>
<b>Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)</b>		
15	КЦСОН Исилькульского района	2,10
<b>Итого в среднем по государственным ОСО</b>		<b>2,26</b>
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	2,00



## 1.4. Оценка удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг

В основном информация по удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг была получена по результатам анкетирования и интервьюирования.

Значение интегрального показателя (максимальное значение – 4 балла) определялось на основе четырех следующих показателей, каждый из которых мог быть максимально оценен в один балл исходя из результатов оценки респондентами:

1) изменения качества личной жизни в результате получения социальных услуг в ОСО;

2) условий предоставления социальных услуг, включая определение удовлетворенности:

- жилым помещением;
- наличием оборудования для предоставления социальных услуг;
- питанием;
- мебелью, мягким инвентарем;
- предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;
- хранением личных вещей;
- оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;
- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования;
- порядком оплаты социальных услуг;
- конфиденциальностью предоставления социальных услуг;
- графиком посещений родственниками и иными лицами в ОСО;
- оперативностью решения вопросов;

3) качества проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий группового характера;

4) личной готовности рекомендовать ОСО другим людям, нуждающимся в социальном обслуживании.



Кроме того, при оценке показателя, характеризующего удовлетворенность качеством оказания услуг, также учитывался **показатель** ведомственной статистики Минтруда **"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 2016 год и 6 месяцев 2017 года жалоб получателей социальных услуг на качество услуг в ОСО зарегистрировано не было. По данному показателю все ОСО получили по 1 баллу (100 % от максимально возможной суммы баллов).

В своей оценке изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в ОСО в среднем, по всем исследуемым ОСО, 68 % респондентов отметили, что в результате получения услуг, качество их жизни или их родственников изменилось положительно (в ГСУСО число таких респондентов составило 66 %).

Оценка респондентами изменений качества жизни в результате получения социальных услуг в ОСО

№	Наименование ОСО	Доля респондентов, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в ОСО (% от числа опрошенных)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Марьяновский психоневрологический интернат	100,0
2	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	96,0
3	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	95,0
4	Нежинский геронтологический центр	90,0
5	Атакский психоневрологический интернат	80,0
6	Омский психоневрологический интернат	77,0
7	Драгунский психоневрологический интернат	70,0
8	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	64,0
9	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	63,0
10	Крутинский психоневрологический интернат	50,0
11	Такмыкский психоневрологический интернат	50,0
12	Пушкинский психоневрологический интернат	30,0
13	Екатерининский психоневрологический интернат	30,0
14	Тарский психоневрологический интернат	30,0
Среднее значение по ГСУСО		66,0
<b>Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)</b>		
15	КЦСОН Исилькульского района	93,0
Итого в среднем по государственным ОСО		68,0
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	50,0

В "пятерке" лидеров по числу опрошенных, отметивших положительные изменения качества жизни в результате получения социальных услуг, – Куйбышевский и Таврический дома-интернаты, Нежинский геронтологический центр, Марьяновский и Атакский психоневрологические интернаты (значение показателя 80 % и более). Меньше одной трети респондентов, отметивших, что в результате получения услуг качество их жизни или их родственников изменилось в лучшую сторону, оказалось среди респондентов из Тарского, Екатерининского, Пушкинского психоневрологических интернатов (остальные респонденты затруднились с ответом на вопрос по указанной теме). В частном пансионате каждый второй опрошенный отметил произошедшие положительные изменения в качестве жизни.

Следует отметить, что две трети респондентов готовы рекомендовать ОСО другим людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в стационарном социальном обслуживании (таблица № 14).

Таблица № 14

Оценка готовности респондентов рекомендовать ОСО родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании

№	Наименование ОСО	Доля респондентов, готовых рекомендовать ОСО родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (% от числа опрошенных)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	100,0
2	Тарский психоневрологический интернат	100,0
3	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0
4	Марьяновский психоневрологический интернат	100,0
5	Нежинский геронтологический центр	97,0
6	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	93,0
7	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	90,0
8	Атакский психоневрологический интернат	80,0
9	Омский психоневрологический интернат	77,0
10	Крутинский психоневрологический интернат	70,0
11	Драгунский психоневрологический интернат	60,0
12	Екатерининский психоневрологический интернат	50,0
13	Такмыкский психоневрологический интернат	40,0
14	Пушкинский психоневрологический интернат	10,0
Среднее значение по ГСУСО		76,0
<b>Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)</b>		
15	КЦСОН Исилькульского района	100,0
Итого в среднем по государственным ОСО		78,0
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	50,0

В 4 ОСО таких респондентов оказалось 100 % (Кировский детский дом-интернат, Таврический дом-интернат, Тарский и Марьяновский психоневрологические интернаты). Наименьший показатель "рекомендаций" приходится на Пушкинский психоневрологический интернат (10 %) <sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Большинство респондентов затруднились с ответом

Структура удовлетворенности респондентов условиями предоставления социальных услуг в разрезе ОСО представлена в таблице № 15.

Таблица № 15

Доля респондентов, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг  
(% от числа опрошенных)

№	Показатели удовлетворенности	Агаковский ПНИ	Большелевский специальный дом-интернат	Драгуновский ПНИ	Екатерининский ПНИ	Кировский детский дом-интернат	Крутинский ПНИ	Куйбышевский дом-интернат	Марьяновский ПНИ	Нежинский геронтологический центр	Омский ПНИ	Пушкинский ПНИ	Таврический дом-интернат	Тамбовский ПНИ	Тарский ПНИ	КЦСОН Исаевский р-на	Пансионат "Добрый дом"
2.1	жилым помещением	100	100	100	90	86	90	100	100	100	100	80	96	100	90	100	100
2.2	наличием оборудования для предоставления соц. услуг	100	86	100	90	63	90	80	100	93	100	10	96	100	100	100	100
2.3	питанием	100	100	70	70	63	90	95	100	77	100	100	96	60	90	93	100
2.4	мебелью, мягким инвентарем	100	86	100	100	63	100	100	100	97	100	100	86	100	100	100	100
2.5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	100	100	100	80	50	90	100	100	87	100	100	100	90	100	100	100
2.6	хранением личных вещей	100	100	100	100	88	90	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	100	79	60	10	50	0	70	90	77	92	100	82	80	80	71	50
2.8	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	100	100	100	90	50	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75
2.9	порядком оплаты социальных услуг	90	0	0	70	0	60	0	0	17	46	0	9	50	80	0	50

2.10	конфиденциальностью предоставления соц. услуг	100	100	100	60	63	40	100	100	87	85	40	96	100	100	93	50
2.11	графиком посещений родственниками в ОСО	100	86	50	40	63	30	85	100	87	77	30	73	100	50	57	50
2.12	оперативностью решения вопросов	100	86	90	80	100	100	85	100	97	92	90	100	90	80	86	100

Таблица № 16

Оценка по показателю "Удовлетворенность респондентов условиями предоставления социальных услуг в ОСО"

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max-1)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Атакский психоневрологический интернат	0,99
2	Омский психоневрологический интернат	0,91
3	Марьяновский психоневрологический интернат	0,91
4	Тарский психоневрологический интернат	0,89
5	Такмыкский психоневрологический интернат	0,89
6	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	0,86
7	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	0,85
8	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	0,85
9	Нежинский геронтологический центр	0,85
10	Драгунский психоневрологический интернат	0,81
11	Екатерининский психоневрологический интернат	0,73
12	Крутинский психоневрологический интернат	0,73
13	Пушкинский психоневрологический интернат	0,71
14	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	0,62
Среднее значение по ГСУСО		0,83
<b>Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)</b>		
15	КЦСОН Исилькульского района	0,83
Итого в среднем по государственным ОСО		0,83
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	0,81

Следует отметить, что 83 % респондентов достаточно высоко оценили условия предоставления социальных услуг в государственных ОСО. Наибольшая сумма баллов у Атакского (0,99 балла), Омского и Марьяновского психоневрологических интернатов (0,91 балла). Ниже среднего значения показатели у Драгунского, Екатерининского,

Крутинского, Пушкинского психоневрологических интернатов, Кировского детского дома-интерната.

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 (96 %) довольны качеством указанных мероприятий. Особенно запомнились респондентам досуговые и спортивные мероприятия, которые регулярно проводятся ОСО. Так, по рассказам респондентов, участвовавших в опросе, наиболее яркими событиями в их жизни стали мероприятия, в которых они принимали участие не только в качестве зрителей, но и являлись активными участниками.

В целом число респондентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий в государственных ОСО, варьирует от 90 % до 100 %, за исключением Крутинского психоневрологического интерната, где значение указанного показателя составило 70 % (почти треть опрошенных затруднились с ответом на вопрос).

Таблица № 17

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

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max-1)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Тарский психоневрологический интернат	1,00
2	Большеулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	1,00
3	Пушкинский психоневрологический интернат	1,00
4	Драгунский психоневрологический интернат	1,00
5	Екатерининский психоневрологический интернат	1,00
6	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	1,00
7	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	1,00
8	Марьяновский психоневрологический интернат	1,00
9	Омский психоневрологический интернат	1,00
10	Нежинский геронтологический центр	0,97
11	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	0,96
12	Атакский психоневрологический интернат	0,90
13	Такмыкский психоневрологический интернат	0,90
14	Крутинский психоневрологический интернат	0,70
Среднее значение по ГСУСО		0,96
<b>Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)</b>		
15	КЦСОН Исилькульского района	1,00
Итого в среднем по государственным ОСО		0,96
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	0,25

Таблица № 18

**Сумма баллов ОСО по критерию "Удовлетворенность  
качеством оказания услуг"**

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max-5)
<b>Государственные учреждения стационарного социального обслуживания (ГСУСО)</b>		
1	Марьяновский психоневрологический интернат	4,91
2	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	4,78
3	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	4,70
4	Нежинский геронтологический центр	4,69
5	Атакский психоневрологический интернат	4,49
6	Омский психоневрологический интернат	4,45
7	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	4,42
8	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	4,25
9	Тарский психоневрологический интернат	4,19
10	Драгунский психоневрологический интернат	4,11
11	Такмыкский психоневрологический интернат	3,69
12	Крутинский психоневрологический интернат	3,63
13	Екатерининский психоневрологический интернат	3,53
14	Пушкинский психоневрологический интернат	3,11
Среднее значение по ГСУСО		4,21
<b>Государственные учреждения – КЦСОН (со стационарными отделениями)</b>		
15	КЦСОН Исилькульского района	4,76
Итого в среднем по государственным ОСО		4,25
<b>Частные пансионаты</b>		
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	3,06

В "пятерку" лидеров по степени удовлетворенности респондентов качеством предоставления услуг вошли Марьяновский психоневрологический интернат, Таврический и Куйбышевский дома-интернаты, Нежинский геронтологический центр, КЦСОН Исилькульского района, набравшие от 4,69 до 4,91 балла (среднее значение показателя по государственным ОСО – 4,25 балла).

Наименьший показатель среди государственных ОСО у Пушкинского психоневрологического интерната (3,11 балла) и пансионата для пожилых людей "Добрый дом" (3,06 балла).

## 1.5. Итоговый рейтинг ОСО и выводы

Проведенное в мае – августе 2017 года исследование показало, что качество оказания услуг ОСО находится на достаточно высоком уровне.

По результатам независимой оценки государственные ОСО получили от 24,5 до 28,57 балла, что составляет от 79,0 до 92,2 % от максимально возможной суммы баллов (31 балл).

Наибольшую сумму баллов из общего перечня государственных ОСО, в отношении которых проведена независимая оценка в 2017 году, получил Атакский психоневрологический интернат (28,57 балла), наименьшую – Таврический дом-интернат (24,50 балла).

"Разрыв" между максимальным и минимальным значением балльной оценки составляет всего 13,2 процентных пункта.

Таблица № 19

### Итоговый результат независимой оценки в разрезе ОСО\*

№	Наименование ОСО	ИТОГО баллов	Рейтинговое место
<b>Государственные ОСО</b>			
1	Атакский психоневрологический интернат	28,57	1
2	Омский психоневрологический интернат	28,50	2
3	Нежинский геронтологический центр	28,27	3
4	Тарский психоневрологический интернат	28,11	4
5	КЦСОН Исилькульского района	27,74	5
6	Драгунский психоневрологический интернат	27,67	6
7	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	27,17	7
8	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	26,55	8
9	Екатерининский психоневрологический интернат	25,84	9
10	Марьяновский психоневрологический интернат	25,84	9
11	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	25,71	10
12	Такмыкский психоневрологический интернат	25,57	11
13	Крутинский психоневрологический интернат	25,46	12
14	Пушкинский психоневрологический интернат	24,85	13
15	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	24,50	14
<b>Итого в среднем по государственным ОСО</b>		<b>26,69</b>	<b>-</b>
<b>Частные пансионаты</b>			
16	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	18,66	-

Выполненная независимая оценка позволила сформулировать перечень рекомендаций каждому ОСО, основанный как на предложениях самих клиентов и их законных представителей, так и на комплексной информации, полученной в ходе выполнения данной работы.



Таблица № 20. Оценка ОСО по критериям (в баллах)

№ п/п		ОСО															Среднее значение		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	ГСУСО	Госуд. ОСО
Показатели независимой оценки		Атакей ПНИ	Большекладчинский специальный дом-интернат	Драгунский ПНИ	Екатерининский ПНИ	Кировский детский дом-интернат	Крутинский ПНИ	Куйбышевский дом-интернат	Марьяновский ПНИ	Нежинский геронтологический центр	Омский ПНИ	Пушкинский ПНИ	Таврический дом-интернат	Такмыкский ПНИ	Тарский ПНИ	КЦСОН Исилькульского района	пансионат "Добрый дом"	по ГСУСО (гр. 1-14)	по государственному ОСО (гр. 1-15)
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>		<b>15,00</b>	<b>11,78</b>	<b>15,00</b>	<b>13,50</b>	<b>13,90</b>	<b>13,50</b>	<b>13,95</b>	<b>11,80</b>	<b>14,36</b>	<b>15,00</b>	<b>13,50</b>	<b>12,35</b>	<b>13,60</b>	<b>15,00</b>	<b>15,00</b>	<b>8,10</b>	<b>13,73</b>	<b>13,82</b>
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных и от-раслевом сайтах Минтруда (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет")) $\sum 1.1-1.3$	3,00	3,00	3,00	3,00	2,90	3,00	3,00	2,90	2,90	3,00	3,00	2,90	3,00	3,00	3,00	1,60	<b>2,97</b>	<b>2,97</b>
1.1	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>
1.2	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, Министерства 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 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	1,00	1,00	1,00	1,00	0,90	1,00	1,00	0,90	0,90	1,00	1,00	0,90	1,00	1,00	1,00	0,60	<b>0,97</b>	<b>0,97</b>
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	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>

№ п/п		ОСО																Среднее значение	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	ГСУСО	Госуд. ОСО
	информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах																		
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,64	0,67
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): $\sum 3.1-3.2$	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
3.1	телефон	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
3.2	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: $\sum 4.1-4.2$	2,00	0,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,64	1,67
4.1	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,93	0,93
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	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,71	0,73
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: $\sum 5.1-5.3$	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
5.1	лично в организацию социального обслуживания	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5.2	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5.3	по телефону /на "горячую линию" Министерства	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: $\sum 6.1-6.3$	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,50	3,00	3,00	1,50	2,00	3,00	3,00	0,00	2,64	2,67
6.1	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,50	0,50	1,00	1,00	0,00	0,86	0,87
6.2	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,50	1,00	1,00	0,00	0,50	1,00	1,00	0,00	0,79	0,80
6.3	на официальном сайте Министерства в сети "Интернет"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00

№ п/п		ОСО															Среднее значение		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	ГСУСО	Госуд. ОСО
7	Доля получателей социальных услуг, 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	1,00	0,78	1,00	0,50	1,00	0,50	0,95	0,90	0,96	1,00	0,50	0,95	0,60	1,00	1,00	0,50	0,83	0,84
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>		<b>6,98</b>	<b>6,69</b>	<b>6,56</b>	<b>6,58</b>	<b>6,20</b>	<b>5,98</b>	<b>6,32</b>	<b>6,88</b>	<b>6,61</b>	<b>6,85</b>	<b>5,95</b>	<b>5,31</b>	<b>5,97</b>	<b>6,80</b>	<b>5,88</b>	<b>5,50</b>	<b>6,41</b>	<b>6,37</b>
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: $\sum 1.1-1.4$	3,00	3,00	3,00	3,00	2,50	3,00	2,50	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,50	3,00	2,50	2,50	2,75	2,73
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)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,50	1,00	1,00	0,50	1,00	1,00	0,50	0,50	0,93	0,90
1.2	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	1,00	1,00	1,00	1,00	0,50	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,50	0,50	0,50	1,00	1,00	1,00	0,86	0,87
1.3	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,50	1,00	0,50	1,00	0,50	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,89	0,90
1.4	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,07	0,07
2	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	1,00	0,78	1,00	0,70	0,75	0,10	0,90	1,00	0,83	1,00	1,00	0,54	0,80	0,90	0,86	0,50	0,81	0,81
3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0,98	0,98	0,86	0,98	0,95	0,98	0,92	0,98	0,85	0,85	0,95	1,00	0,97	1,00	0,59	1,00	0,95	0,92
5	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1,00	0,93	0,70	0,90	1,00	0,90	1,00	0,90	0,93	1,00	1,00	0,77	0,70	0,90	0,93	0,50	0,90	0,90

№ п/п		ОСО															Среднее значение		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	ГСУСО	Госуд. ОСО
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
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)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>		<b>2,10</b>	<b>2,82</b>	<b>2,00</b>	<b>2,23</b>	<b>2,20</b>	<b>2,35</b>	<b>2,20</b>	<b>2,25</b>	<b>2,61</b>	<b>2,20</b>	<b>2,29</b>	<b>2,06</b>	<b>2,31</b>	<b>2,12</b>	<b>2,10</b>	<b>2,00</b>	<b>2,27</b>	<b>2,26</b>
1	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1,00	1,00	0,90	1,00	1,00	1,00	0,95	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,90	1,00	1,00	<b>0,98</b>	<b>0,98</b>
2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,97	1,00	1,00	0,96	1,00	0,90	0,93	1,00	<b>0,99</b>	<b>0,98</b>
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	0,10	0,82	0,10	0,23	0,20	0,35	0,25	0,25	0,64	0,20	0,29	0,10	0,31	0,32	0,17	0,00	<b>0,30</b>	<b>0,29</b>
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		<b>4,49</b>	<b>4,42</b>	<b>4,11</b>	<b>3,53</b>	<b>4,25</b>	<b>3,63</b>	<b>4,70</b>	<b>4,91</b>	<b>4,69</b>	<b>4,45</b>	<b>3,11</b>	<b>4,78</b>	<b>3,69</b>	<b>4,19</b>	<b>4,76</b>	<b>3,06</b>	<b>4,21</b>	<b>4,25</b>
1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,80	0,64	0,70	0,30	0,63	0,50	0,95	1,00	0,90	0,77	0,30	0,96	0,50	0,30	0,93	0,50	<b>0,66</b>	<b>0,68</b>
2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: $\sum 2.1-2.12$	0,99	0,85	0,81	0,73	0,62	0,73	0,85	0,91	0,85	0,91	0,71	0,86	0,89	0,89	0,83	0,81	<b>0,83</b>	<b>0,83</b>
2.1	жилым помещением	1,00	1,00	1,00	0,90	0,86	0,90	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	0,96	1,00	0,90	1,00	1,00	<b>0,95</b>	<b>0,95</b>

№ п/п		ОСО																Среднее значение	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	ГСУСО	Госуд. ОСО
2.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1,00	0,86	1,00	0,90	0,63	0,90	0,80	1,00	0,93	1,00	0,10	0,96	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>0,86</b>	<b>0,87</b>
2.3	питанием	1,00	1,00	0,70	0,70	0,63	0,90	0,95	1,00	0,77	1,00	1,00	0,96	0,60	0,90	0,93	1,00	<b>0,87</b>	<b>0,87</b>
2.4	мебелью, мягким инвентарем	1,00	0,86	1,00	1,00	0,63	1,00	1,00	1,00	0,97	1,00	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>0,95</b>	<b>0,95</b>
2.5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1,00	1,00	1,00	0,80	0,50	0,90	1,00	1,00	0,87	1,00	1,00	1,00	0,90	1,00	1,00	1,00	<b>0,93</b>	<b>0,93</b>
2.6	хранением личных вещей	1,00	1,00	1,00	1,00	0,88	0,90	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>0,98</b>	<b>0,99</b>
2.7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1,00	0,79	0,60	0,10	0,50	0,00	0,70	0,90	0,77	0,92	1,00	0,82	0,80	0,80	0,71	0,50	<b>0,69</b>	<b>0,69</b>
2.8	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1,00	1,00	1,00	0,90	0,50	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,75	<b>0,96</b>	<b>0,96</b>
2.9	порядком оплаты социальных услуг	0,90	0,00	0,00	0,70	0,00	0,60	0,00	0,00	0,17	0,46	0,00	0,09	0,50	0,80	0,00	0,50	<b>0,30</b>	<b>0,28</b>
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1,00	1,00	1,00	0,60	0,63	0,40	1,00	1,00	0,87	0,85	0,40	0,96	1,00	1,00	0,93	0,50	<b>0,84</b>	<b>0,84</b>
2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	1,00	0,86	0,50	0,40	0,63	0,30	0,85	1,00	0,87	0,77	0,30	0,73	1,00	0,50	0,57	0,50	<b>0,69</b>	<b>0,69</b>
2.12	оперативностью решения вопросов	1,00	0,86	0,90	0,80	1,00	1,00	0,85	1,00	0,97	0,92	0,90	1,00	0,90	0,80	0,86	1,00	<b>0,92</b>	<b>0,92</b>
3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	0,90	1,00	1,00	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	0,97	1,00	1,00	0,96	0,90	1,00	1,00	0,25	<b>0,96</b>	<b>0,96</b>
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)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>
5	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,80	0,93	0,60	0,50	1,00	0,70	0,90	1,00	0,97	0,77	0,10	1,00	0,40	1,00	1,00	0,50	<b>0,76</b>	<b>0,78</b>
<b>Итого баллов</b>		<b>28,57</b>	<b>25,71</b>	<b>27,67</b>	<b>25,84</b>	<b>26,55</b>	<b>25,46</b>	<b>27,17</b>	<b>25,84</b>	<b>28,27</b>	<b>28,50</b>	<b>24,85</b>	<b>24,50</b>	<b>25,57</b>	<b>28,11</b>	<b>27,74</b>	<b>18,66</b>	<b>26,62</b>	<b>26,69</b>

## Предложения по улучшению качества работы ОСО

### Независимая оценка показала общие проблемы для большинства ОСО:

- 1) обеспечение работы сайтов (неструктурированность информации, "разношерстность" сайтов, большие различия в оформлении, структуре, подаче информации);
- 2) необходимость капитального и текущего ремонта помещений, отсутствие финансовых средств на указанные цели;
- 3) создание безбарьерной среды для инвалидов и МГН;
- 4) отсутствие четких разработанных инструкций по уборке помещений, обработке поверхностей (в том числе пораженных грибок), нерегулярность очистки деревянных решеток во "влажных" помещениях;
- 5) необходимость замены неисправного электрооборудования, отсутствие своевременного ремонта розеток и выключателей, контроля использования электроудлинителей, защитных плафонов в помещениях повышенной влажности;
- 6) необходимость установки противомоскитных сеток на окнах и дверях;
- 7) отсутствие указателей на территории, разграничения пешеходной и проезжей частей;
- 8) есть большое количество информационных стендов, но нет внимания проживающих к информации, размещенной на указанных стендах.

Таблица № 21

### Предложения по улучшению качества работы ОСО

№	Наименование ОСО	Предложения по улучшению качества работы ОСО
<b>Государственные ОСО</b>		
1	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) установить противомоскитные сетки на окнах;</li> <li>2) завершить ремонт жилых и санитарных комнат;</li> <li>3) обеспечить контроль состояния электрооборудования;</li> <li>4) организовать ремонт мягкой мебели;</li> <li>5) организовать обработку поверхностей, пораженных грибок</li> </ol>
2	Екатерининский психоневрологический интернат	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) завершить косметический ремонт в санитарных комнатах и входной группе;</li> <li>2) обустроить доступность входной группы, где проложены трубы;</li> <li>3) зачистить и покрасить деревянные изделия в санитарных комнатах</li> </ol>
3	Кировский детский дом-интернат для умственно отсталых детей	Провести ремонт пола в учебных классах
4	Крутинский психоневрологический интернат	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) своевременно устранять следы подтеков воды и мест, пораженных грибом, в жилых и санитарных комнатах;</li> <li>2) вести контроль состояния электрооборудования и</li> </ol>

№	Наименование ОСО	Предложения по улучшению качества работы ОСО
		<p>использования электроудлинителей;</p> <p>3) для парикмахеров разработать инструкции по обработке инструментов;</p> <p>4) провести плановую замену подушек и постельного белья;</p> <p>5) систематически обеспечить контроль уборки вентиляционных решеток</p>
5	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	<p>1) обеспечить своевременную уборка деревянных решеток в санитарных узлах;</p> <p>2) обеспечить закрепление плафонов;</p> <p>3) провести замену отслаивающейся настенной плитки;</p> <p>4) провести ремонт обивки мягкой мебели</p> <p>5) ввести контроль за использованием электроудлинителей</p>
6	Марьяновский психоневрологический интернат	<p>1) провести косметический ремонт в санитарных комнатах;</p> <p>2) обеспечить контроль состояния электрооборудования и использования удлинителей ;</p> <p>3) контролировать уборку вентиляционных решеток;</p> <p>4) зачистить и покрасить деревянные изделия в санитарных комнатах;</p> <p>5) провести замену отслаивающейся настенной плитки;</p> <p>6) усилить контроль за расположенным в здании учреждения магазином на предмет пожаробезопасности</p>
7	Нежинский геронтологический центр	<p>1) обеспечить закрепление плафонов на светильниках;</p> <p>2) организовать установку противомоскитных сеток на окнах;</p> <p>3) провести зачистку мест пораженных грибок</p> <p>4) контролировать уборку вентиляционных решеток</p>
8	Омский психоневрологический интернат	<p>1) контролировать уборку вентиляционных решеток;</p> <p>2) устранить следы протечек в санитарных узлах;</p> <p>3) контролировать наличие меню в столовой;</p> <p>4) ввести контроль использования электроудлинителей</p>
9	Пушкинский психоневрологический интернат	<p>1) контролировать уборку вентиляционных решеток;</p> <p>2) провести косметический ремонт помещений, в том числе санитарных комнат;</p> <p>3) провести проверку наличия защитных светильников во "влажных" комнатах и устранить недостатки</p>
10	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	<p>1) устранить следы протечек и грибка;</p> <p>2) провести ремонт напольной плитки в санитарных узлах;</p> <p>3) обеспечить контроль уборки вентиляционных решеток;</p> <p>4) обеспечить контроль состояния электрооборудования;</p> <p>5) провести обновление маркировки на инвентаре, используемом для уборки помещений;</p>

№	Наименование ОСО	Предложения по улучшению качества работы ОСО
		6) обеспечить закрепление плафонов на светильниках; 7) ввести контроль за разведением дезинфицирующих средств; 8) не допускать пребывания кошек на территории учреждения
11	Такмыкский психоневрологический интернат	1) закончить косметический ремонт в жилых помещениях; 2) обеспечить контроль уборки вентиляционных решеток
12	КЦСОН Исилькульского района	Продолжить работы по озеленению территории
<b>Частные пансионаты</b>		
13	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	1) организовать работу прачечной по потокам "грязное белье - чистое белье" 2) Проработать вопрос заметы душевых кабин на душевые кабины, приспособленные для МГН

**Предложения Минтруд, являющемуся учредителем ОСО:**

- разработать унифицированную структуру (типовой шаблон) информационных стендов для подведомственных ОСО (лучшие практики: стенды Нежинского геронтологического центра, Куйбышевского дома-интерната );

- совместно с Общественным советом при Минтраве подготовить обращение руководителям муниципальных образований Омской области по ремонту подъездных дорог к учреждениям (в первую очередь, к Драгунскому, Атакскому психоневрологическому интернату, пансионату "Добрый дом", Таврическому дому-интернату (село Сосновское));

- провести проверку обоснованности пребывания и нахождения домашних животных (кошек и др.) на территории ОСО.



## Предложения и замечания респондентов

Свои замечания и предложения по качеству работы ОСО высказали 20 респондентов (10 % от общего числа опрошенных) (таблица № 22).

Таблица № 22

Замечания и предложения респондентов (в разрезе ОСО)

№	Наименование ОСО	Замечания и предложения респондентов	Количество ответов, ед.
1	Атакский психоневрологический интернат	Выдавать обслуживаемым больше сменных теплых вещей	1
2	Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	Установить бильярд	3
		Оборудовать навес над входом	1
3	Драгунский психоневрологический интернат	Проводить поздравления обслуживаемых с днями рождений	1
4	Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов	Организовать работу камеры хранения для объемных зимних вещей проживающих	1
5	Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов	Сделать ремонт в досуговой комнате	1
		Установить в комнатах стиральные машины	1
6	Такмыкский психоневрологический интернат	На стендах разместить дополнительную информацию о профилактике различных заболеваний	1
7	Тарский психоневрологический интернат	Оборудовать футбольное поле, спортивный зал для занятий бегом и волейболом	2
8	КЦСОН Исилькульского района	Оборудовать огородный участок	1
		Оборудовать комнату для свиданий	1
9	Пансионат для пожилых людей "Добрый дом"	Ввести медицинское обслуживание	3
		Устранить проблемы с водой	3
<b>Всего по ОСО</b>			<b>20</b>

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

## **2. Итоги независимой оценки организаций, подведомственных Минобразования (далее – учреждения)**

### **2.1. Открытость и доступность информации об учреждениях**

Учреждения, осуществляющие социальное обслуживание населения в соответствии со своей уставной деятельностью, должны обеспечивать открытость и доступность информации о своей деятельности 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).

Поскольку подведомственные Министерству образования Омской области учреждения, определившие при регистрации в налоговых органах основной вид деятельности по ОКВЭД как "Предоставление социальных услуг", по факту не являются официальными поставщиками социальных услуг, в том числе не включены в реестр поставщиков социальных услуг, на их сайтах и сайте их учредителя не размещена в полном объеме информация в соответствии со ст.13 Закона № 442-ФЗ, а именно:

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;

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 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 Российской Федерации, 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 Российской Федерации 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, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Из вышеперечисленной информации на сайтах учреждений в основном размещена следующая информация:

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

- о структуре и об органах управления;

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

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

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

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.

"Цифровыми" добровольцами по критерию **"Открытость и доступность информации об учреждении"** оценка проводилась по **7 показателям (максимальное количество баллов, которое могли получить учреждения, – 15):**

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

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

3) наличие дистанционных способов взаимодействия учреждений 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 учреждений) о работе учреждений, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг (по данным опроса получателей социальных услуг).

Параметрами, подлежащими анализу, стали полнота размещаемой информации в сети "Интернет", ее доступность, своевременность обновления электронных ресурсов, а именно сайтов Министерства образования Омской области, официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), сайтов учреждения.

На сайте учредителя (Министерство образования Омской области) размещена общая информация о детских домах, Центре психолого-медико-социального сопровождения, Центре поддержки семьи.

Все учреждения имеют собственные сайты (таблица № 23), которые на момент оценки "цифровыми добровольцами" были доступны для просмотра.

Таблица № 23

## Информация о наличии сайтов учреждений

№	Учреждения	Адреса сайтов учреждений
<b>Детские дома</b>		
1	Детский дом № 4	<a href="http://dom4.kvels55.ru/">http://dom4.kvels55.ru/</a>
2	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	<a href="http://dd3.omsk.obr55.ru/">http://dd3.omsk.obr55.ru/</a>
3	Исилькульский детский дом	<a href="http://ddrudenka.isil.obr55.ru/">http://ddrudenka.isil.obr55.ru/</a>
4	Колосовский детский дом	<a href="http://dd.kolos.obr55.ru/">http://dd.kolos.obr55.ru/</a>
5	Петропавловский детский дом	<a href="http://www.petropavlovskiy-dom.ru/">http://www.petropavlovskiy-dom.ru/</a>
6	Артынский детский дом	<a href="http://ddartyn.mur.obr55.ru/">http://ddartyn.mur.obr55.ru/</a>
7	Полтавский детский дом	<a href="http://dd.pol.obr55.ru/">http://dd.pol.obr55.ru/</a>
8	Тарский детский дом	<a href="http://ddkarb.tar.obr55.ru/">http://ddkarb.tar.obr55.ru/</a>
<b>Центры</b>		
9	Центр поддержки семьи	<a href="http://www.familyomsk.ru/">http://www.familyomsk.ru/</a>
10	Центр психолого-медико-социального сопровождения	<a href="http://pmsomsk.ko3.ru/">http://pmsomsk.ko3.ru/</a>

На сайтах учреждений в полном объеме представлены следующие сведения: место нахождения организации и филиалов (при наличии), режим и график работы, сведения о контактных телефонах и адресах электронной почты, информация, касающаяся положений о структурных подразделениях, персонального состава работников.

Следует отметить, что часть электронных образов сканированных документов (по проверкам и финансово-хозяйственной деятельности), размещенных на сайте Детского дома № 4, имеют низкое качество изображения (не четко отсканированы страницы, изображение или слишком светлое, или слишком темное, страницы загнуты или отсканированы криво и т.д.).

Информация о проверках, формах социального обслуживания не представлена на сайтах Исилькульского, Тарского детских домов, Центра психолого-медико-социального сопровождения, Центра поддержки семьи.

Не представлена информация о наличии свободных мест в учреждениях на сайтах Детского дома № 4, Исилькульского, Тарского детских домов.

Также не была обнаружена информация о финансово-хозяйственной деятельности на сайтах Центра психолого-медико-социального сопровождения, Центра поддержки семьи.

На официальном сайте Министерства образования Омской области имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению (увеличение шрифта программными средствами). На собственных сайтах данный интерфейс не имеют в настоящее время Детский дом № 4, Исилькульский, Петропавловский, Колосовский детские дома, Центр психолого-медико-социального сопровождения, Центр поддержки семьи.

**Положительными примерами организации сайтов учреждений являются сайты Колосовского, Петропавловского детских домов, Детского дома № 3.**

Сайт Колосовского детского дома хорошо оформлен, удобен для пользователей. На сайте размещена актуализированная информация, в том числе о формах социального обслуживания (с фотографиями), отдельно выделен раздел "Информация для получателей социальных услуг".

Сайт Детского дома № 3 также имеет хорошее оформление, электронные образы сканированных документов представлены в хорошем качестве, имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению.

С точки зрения удобства пользования, качества размещенных электронных образов сканированных документов, а также представления информации о проверках отмечен сайт Петропавловского детского дома.

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 показателю – 2 балла. Оценка осуществлялась на основании "контрольных закупок" с определением доли результативных звонков в учреждения от числа контрольных звонков и доли результативных обращений в учреждения 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. Для разговора или составления обращений использовались вопросы-легенды в зависимости от направления деятельности учреждений.

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

Вместе с тем, этикет ведения телефонных переговоров не соблюдается. Не представились собеседнику при начале разговора большинство специалистов учреждений. Чаще всего специалисты при начале разговора представляются как "детский дом", "центр", очень редко называют фамилию, имя, отчество и должность.

Одновременно следует отметить, что "контрольные закупки" прошли без конфликтных ситуаций. В целом анализ выявил достаточно высокие показатели результативности обращений, 70 % учреждений набрали максимальное значение баллов (2 балла).

Результаты анализа наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг (в общедоступных местах на информационных стендах учреждений, на сайтах учреждений, на официальном сайте их учредителя в сети "Интернет") представлены в следующей таблице (максимальное количество – 3 балла):

Таблица № 24

Наличие информации о порядке подачи жалобы  
по вопросам качества оказания услуг

№	Учреждения	Сумма баллов (max-3)
<b>Детские дома</b>		
1	Колосовский детский дом	3,0
2	Петропавловский детский дом	2,5
3	Исилькульский детский дом	2,0
4	Полтавский детский дом	1,0
5	Детский дом № 4	1,0
6	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	1,0
7	Артынский детский дом	1,0
8	Тарский детский дом	1,0
Среднее значение по детским домам		1,56
<b>Центры</b>		
9	Центр поддержки семьи	3,0
10	Центр психолого-медико-социального сопровождения	2,0
Среднее значение по центрам		2,50

Информация о порядке подачи жалобы на официальном сайте Министерства образования Омской области представлена в полном объеме.

Информация о порядке подачи жалобы в общедоступных местах на информационных стендах в полном объеме представлена в Колосовском и Исилькульском детском домах, Центре психолого-медико-социального сопровождения, Центре поддержки семьи, частично – в Петропавловском детском доме.

Информация о порядке подачи жалобы присутствовала на сайтах следующих учреждений: Колосовский, Петропавловский детские дома, Центр поддержки семьи.

Поскольку клиенты учреждений и их законные представители не всегда имеют техническую возможность обратиться в учреждение с заявлением (жалобой) с использованием электронной почты, при оценке критерия "Открытость и доступность информации об учреждении" исследовательской группой особое внимание уделялось **проверке наличия в учреждениях в общедоступных местах книги жалоб и предложений** (далее – книга), правильности ее ведения и заполнения, при ее отсутствии на информационном стенде – наличию информации на информационном стенде о месте ее хранения. Посещение учреждений показало, что указанные книги есть в наличии только в Колосовском и Петропавловском детских домах.

Анализ данных опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности информацией об учреждениях (83 и 93 % по детским домам и по центрам соответственно).

Таблица № 25

Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой  
и доступностью информации о работе учреждений

№	Учреждения	Доля респондентов, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждений (в % от общего числа опрошенных)
<b>Детские дома</b>		
1	Детский дом № 4	100,0
2	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	100,0
3	Колосовский детский дом	100,0
4	Петропавловский детский дом	100,0
5	Артынский детский дом	100,0
6	Полтавский детский дом	100,0
7	Исилькульский детский дом	60,0
8	Тарский детский дом	0,0
Среднее значение по детским домам		83,0
<b>Центры</b>		
9	Центр поддержки семьи	100,0
10	Центр психолого-медико-социального сопровождения	86,0
Среднее значение по центрам		93,0

Максимальное значение (1 балл) получили все учреждения, за исключением Центра психолого-медико-социального сопровождения, Тарского и Исилькульского детских домов. В Тарском детском доме все респонденты затруднились с ответом на данный вопрос.

Таблица № 26

**Сумма баллов по критерию "Открытость и доступность  
информации об учреждении"**

№	Учреждения	Сумма баллов (max-15)
<b>Детские дома</b>		
1	Колосовский детский дом	13,00
2	Петропавловский детский дом	12,40
3	Полтавский детский дом	10,90
4	Детский дом № 4	10,90
5	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	10,90
6	Артынский детский дом	10,90
7	Исилькульский детский дом	9,50

№	Учреждения	Сумма баллов (max-15)
8	Тарский детский дом	8,90
Среднее значение по детским домам		10,93
Центры		
9	Центр поддержки семьи	12,60
10	Центр психолого-медико-социального сопровождения	11,76
Среднее значение по центрам		12,18

Наибольшую сумму баллов по критерию "Открытость и доступность информации об учреждении" получил Колосовский детский дом, наименьшую сумму баллов – Тарский детский дом.

Средняя сумма баллов по критерию "Открытость и доступность информации об учреждении" составила по детским домам 10,93 балла (72,9 % от максимально возможного количества баллов), по центрам 12,18 балла (81,2 % от максимально возможного количества баллов).

Оценку выше средней по детским домам получили Колосовский и Петропавловский детские дома, по центрам – Центр поддержки семьи (30 % от общего количества учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка), что позволяет сделать вывод о недостаточно высоком уровне открытости и доступности информации об учреждениях.



## 2.2. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

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

Оценка внешнего благоустройства оценивалось по следующим показателям:

- наличие указателей на пути следования на территории учреждений, таблички с полным названием учреждений;
- соблюдение чистоты и отсутствие мусора на территории учреждений;
- наличие входа (въезда для маломобильных групп населения (далее – МГН)) на территорию, удобного для клиентов;
- наличие путей движения для МГН (транспортных и пешеходных с возможностью их совмещения);
- наличие автомобильной парковки для посетителей; а также выделенных и маркированных мест (не меньше одного) для стоянки транспорта инвалидов;
- наличие твердого покрытия на проездах и пешеходных дорожках; 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 вокруг учреждений не проводилось, поскольку независимая оценка проводилась в дневное время в летний период.

В рамках оценки внутреннего благоустройства осуществлялась проверка:

- оснащения помещений внутри учреждений 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, душевых комнат (чистота, наличие исправно работающего оборудования, в туалете – мыла, туалетной бумаги, в душевых комнатах – крючков для полотенец, холодной и горячей воды, отсутствие плесени и грибка на стенах 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 – 8), в их числе:

- б) доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других МГН;
- 7) доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других МГН), считающих условия оказания услуг доступными (в % от общего числа опрошенных);
- 8) наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данном учреждении;
- 9) укомплектованность специалистами;
- 10) доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения и территории, на которой оно расположено, 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 учреждению, 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 учреждений видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Максимальное количество баллов, которые могли получить учреждения по показателю доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для инвалидов и других МГН – 4 балла.

Наибольшую сумму по этому показателю получил Колосовский детский дом (3 балла).

Таблица № 27

Оценка по показателю "Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждения для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг"

№	Учреждения	Сумма баллов (max-4)
<b>Детские дома</b>		
1	Колосовский детский дом	3,00
2	Исилькульский детский дом	1,50
3	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	1,00
4	Артынский детский дом	1,00
5	Петропавловский детский дом	0,50
6	Детский дом № 4	0,50
7	Полтавский детский дом	0,50
8	Тарский детский дом	0,50
Среднее значение по детским домам		1,06
<b>Центры</b>		
9	Центр психолого-медико-социального сопровождения	1,50
10	Центр поддержки семьи	1,50
Среднее значение по центрам		1,50

В настоящее время все учреждения нуждаются в улучшении условий беспрепятственного доступа инвалидов и других МГН к объектам и услугам.

В отдельных учреждениях имеются пандусы, расширены дверные проемы для проезда инвалидного кресла-коляски.

Кроме того, в результате исследования в части доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждениях выявлены следующие недостатки:

1) препятствия на путях передвижения клиентов, в том числе маломобильных отмечены практически во всех учреждениях, за исключением Колосовского детского дома;

2) отсутствие универсальной кабины для МГН (в том числе доступной для использования инвалидами на кресле-коляске)/санитарного стула отмечено у всех учреждений за исключением Колосовского и Исилькульского детских домов, Детского дома № 3;

3) во всех учреждениях отсутствует полноценный набор видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Кроме того следует отметить, что отдельные элементы доступной среды для инвалидов представлены в Центре психолого-медико-социального сопровождения, Центре поддержки семьи (имеется пандус, в мужском санузле есть поручни).

Таблица № 28

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

№	Учреждения	Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных)
<b>Детские дома</b>		
1	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	100,0
2	Колосовский детский дом	80,0
3	Исилькульский детский дом	20,0
4	Детский дом № 4	0,0
5	Петропавловский детский дом	0,0
6	Артынский детский дом	0,0
7	Полтавский детский дом	0,0
8	Тарский детский дом	0,0
Среднее значение по детским домам		25,0
<b>Центры</b>		
9	Центр психолого-медико-социального сопровождения	100,0
10	Центр поддержки семьи	40,0
Среднее значение по центрам		70,0

Как оказалось, значительная часть респондентов Исилькульского (40 %) Тарского и Полтавского детских домов (100 %), затруднились ответить на вопрос о том, считают ли они условия оказания услуг доступными для получателей услуг, в том числе для инвалидов и других МГН. Не считают условия оказания услуг доступными

---

для инвалидов и других МГН 100 % респондентов Петропавловского детского дома, 40 % – Артынского и 20 % – Исилькульского детских домов. Все респонденты Детского дома № 4, 20 % – Колосовского и Исилькульского детских домов считают условия оказания услуг в данных учреждениях доступными частично.

Во всех учреждениях присутствуют оборудованные помещения для предоставления социальных услуг. Максимальные показатели (1 балл) по показателю "Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания" получили все оцениваемые учреждения. Особо следует отметить достаточно высокий уровень материально-технической базы Детского дома № 3 (имеется комната "Монтессори", бассейн, оборудованный спортивный зал, санитарно-гигиенические помещения приспособлены для МГН), Колосовского детского дома (имеется швейная и столярная мастерские, оборудованный спортзал).

По данным ведомственной статистики Министерства образования Омской области, 100-процентов учреждений в полном объеме укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (данные по состоянию на июль 2017 года). По данному показателю балльная оценка учреждений составила 1 балл.

Проведенный опрос показал, что большинство получателей социальных услуг положительно оценивают благоустройство и содержание помещений учреждений и территории, на которой они расположены.

100 % респондентов оценили благоустройство и содержание помещений учреждений и территории, на которой они расположены, как хорошее, а именно: в Детском доме № 4, Детском доме № 3, Исилькульском, Колосовском, Петропавловском, Полтавском детских домах и Центре поддержки семьи.

Ниже чем в среднем оценка по данному показателю у Артынского и Тарского детских домов и Центра психолого-медико-социального сопровождения (80 % и 71 % респондентов соответственно оценили благоустройство и содержание помещений учреждения и территории, как хорошее).

Распределение учреждений по сумме баллов по критерию "Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения" представлено в таблице № 29.

По критерию "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения" наибольшую сумму баллов по детским домам получил Колосовский детский дом (6,8 балла). На втором месте по сумме баллов – Детский дом № 3 (5,0 балла), на третьем – Исилькульский детский дом (4,7 балла).

Наименьшее количество баллов у Тарского детского дома (3,3 балла).

В целом следует отметить, что если комфортность условий предоставления услуг не вызывает большого числа нареканий со стороны потребителей, то проблема доступности для МГН остается злободневной и для ее решения необходимы дополнительные финансовые вложения.

Таблица № 29

**Сумма баллов по критерию "Комфортность условий предоставления услуг  
и доступность их получения"**

№	Учреждения	Сумма баллов (max-8)
<b>Детские дома</b>		
1	Колосовский детский дом	6,80
2	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	5,00
3	Исилькульский детский дом	4,70
4	Артынский детский дом	3,80
5	Детский дом № 4	3,50
6	Петропавловский детский дом	3,50
7	Полтавский детский дом	3,50
8	Тарский детский дом	3,30
Среднее значение по детским домам		4,26
<b>Центры</b>		
9	Центр психолого-медико-социального сопровождения	5,21
10	Центр поддержки семьи	4,90
Среднее значение по центрам		5,06

## 2.3. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений

Проведена оценка показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений, в том числе:

1) на основании социологического опроса – доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждений, и доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждений;

2) на основании анализа ведомственной статистики Министерства образования Омской области – доли 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).

Независимая оценка показала достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей социальных услуг в части доброжелательности сотрудников учреждений и их компетентности (таблица № 30).

В рейтинге, составленном на основании проведенного исследования, наиболее высокую позицию по данным показателям заняли: Детский дом № 4, Исилькульский, Колосовский, Петропавловский, Тарский детские дома, Центр поддержки семьи (2 из 2 возможных баллов).

Полностью довольны отношением к ним сотрудников учреждений большинство опрошенных клиентов учреждений и их законных представителей (среднее значение по детским домам – 98 %, по центрам – 93%). Немного ниже, чем у остальных учреждений, показатели по уровню удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, внимательностью сотрудников, оказались у Артынского детского дома и Центра ПМСС (80 % и 86 % соответственно).

В среднем уровень удовлетворенности потребителей компетентностью персонала составил по детским домам 93 %, по центрам – 100 %. Ниже средней величины уровень удовлетворенности потребителей компетентностью персонала сложился в Детском доме № 3, Артынском и Полтавском детских домах.

Таблица № 30

Оценка по показателям удовлетворенности потребителей социальных услуг доброжелательностью сотрудников учреждений и их компетентностью

№	Учреждения	Сумма баллов по показателям:	
		"Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО"(max-1)	"Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО"(max-1)
<b>Детские дома</b>			
1	Детский дом № 4	1,0	1,0
2	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	1,0	0,8
3	Исилькульский детский дом	1,0	1,0
4	Колосовский детский дом	1,0	1,0
5	Петропавловский детский дом	1,0	1,0
6	Артынский детский дом	0,8	0,8
7	Полтавский детский дом	1,0	0,8
8	Тарский детский дом	1,0	1,0
Среднее значение по детским домам		0,98	0,93
<b>Центры</b>			
9	Центр психолого-медико-социального сопровождения	0,86	1,0
10	Центр поддержки семьи	1,0	1,0
Среднее значение по центрам		0,93	1,0

Одним из показателей, характеризующих компетентность работников учреждений, является показатель **"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"**.

Анализ ведомственной статистики Министерства образования Омской области показал, что наиболее благополучная ситуация с повышением квалификации/ профессиональной переподготовкой по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности сложилась в Детском доме № 3 (значение показателя – 100 %) и Тарском детском доме (95 %). В числе наиболее "отстающих" оказался Артынский детский дом (значение показателя – 10 %). Средняя оценка по детским домам составила 49 %, а в целом по группе учреждений,

находящихся в ведении Министерства образования Омской области, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2017 году, – 56,5 %.

Таблица № 31

Повышение квалификации/профессиональная переподготовка специалистов по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности (на июль 2017 года)

№	Учреждения	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)
<b>Детские дома</b>		
1	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	100,0
2	Тарский детский дом	95,0
3	Полтавский детский дом	53,8
4	Исилькульский детский дом	40,0
5	Колосовский детский дом	38,0
6	Петропавловский детский дом	30,0
7	Детский дом № 4	27,0
8	Артынский детский дом	10,0
Среднее значение по детским домам		49,0
<b>Центры</b>		
9	Центр поддержки семьи	87,0
10	Центр психолого-медико-социального сопровождения	40,0
Среднее значение по центрам		64,0

В целом по критерию оценки доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников информация по всем учреждениям, участвовавшим в независимой оценке, представлена в таблице № 32.

Средняя сумма баллов учреждений по критерию "**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений**", – 2,39 балла по детским домам и 2,57 балла по центрам (соответственно 79,7 % и 85,7 % от максимальной суммы баллов).

Лучшими учреждениями по критерию "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений", набравшим наибольшее количество баллов, стали Центр поддержки семьи, Тарский детский дом и Детский дом № 3. Указанные учреждения набрали более 93 % от максимально возможной суммы баллов (3 балла).

На последнем месте оказался Артынский детский дом с суммой 1,7 балла (56,7 % от максимально возможной суммы баллов).



Таблица № 32

**Сумма баллов по критерию "Доброжелательность, вежливость,  
компетентность работников учреждений"**

№	Учреждения	Сумма баллов (max-3)
<b>Детские дома</b>		
1	Тарский детский дом	2,95
2	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	2,80
3	Исилькульский детский дом	2,40
4	Колосовский детский дом	2,38
5	Полтавский детский дом	2,34
6	Петропавловский детский дом	2,30
7	Детский дом № 4	2,27
8	Артынский детский дом	1,70
Среднее значение по детским домам		2,39
<b>Центры</b>		
10	Центр поддержки семьи	2,87
9	Центр психолого-медико-социального сопровождения	2,26
Среднее значение по центрам		2,57

## 2.4. Оценка удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг

В основном информация по удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг была получена по результатам анкетирования.

Значение интегрального показателя (максимальное значение – 4 балла) определялось на основе четырех следующих показателей, каждый из которых мог быть максимально оценен в один балл исходя из результатов оценки респондентами:

1) изменения качества личной жизни в результате получения социальных услуг в учреждении;

2) условий предоставления социальных услуг, (включая определение удовлетворенности жилым помещением; наличием оборудования для предоставления социальных услуг; питанием; мебелью, мягким инвентарем; предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг; хранением личных вещей; оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением; санитарным содержанием санитарно-технического оборудования; порядком оплаты социальных услуг; конфиденциальностью предоставления социальных услуг; графиком посещений родственниками и иными лицами; оперативностью решения вопросов);

3) качества проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий группового характера;

4) личной готовности рекомендовать другим людям, нуждающимся в социальном обслуживании.

Кроме того, при оценке показателя, характеризующего удовлетворенность качеством оказания услуг, также учитывался показатель ведомственной статистики **"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 Министерства образования Омской области, в 2017 году жалоб получателей социальных услуг на качество услуг зарегистрировано не было.

Роль учреждений в изменении качества жизни оценили положительно 87 % респондентов из детских домов и 90 % респондентов из числа клиентов центров. В разрезе учреждений оценка респондентов представлена в таблице № 33.

Таблица № 33

Оценка респондентами изменений качества жизни  
в результате получения социальных услуг в учреждениях

№	Учреждения	Доля респондентов, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждениях (% от числа опрошенных)
<b>Детские дома</b>		
1	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	100,0
2	Исилькульский детский дом	100,0
3	Колосовский детский дом	100,0
4	Полтавский детский дом	100,0
5	Детский дом № 4	80,0
6	Артынский детский дом	80,0
7	Петропавловский детский дом	75,0
8	Тарский детский дом	60,0
Среднее значение по детским домам		87,0
<b>Центры</b>		
9	Центр психолого-медико-социального сопровождения	100,0
10	Центр поддержки семьи	80,0
Среднее значение по центрам		90,0

Таблица № 34

Оценка готовности респондентов рекомендовать учреждения родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании

№	Наименование ОСО	Доля респондентов, готовых рекомендовать ОСО родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (% от числа опрошенных)
<b>Детские дома</b>		
1	Полтавский детский дом	100,0
2	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	100,0
3	Тарский детский дом	100,0
4	Исилькульский детский дом	100,0
5	Колосовский детский дом	100,0
6	Петропавловский детский дом	100,0
7	Артынский детский дом	40,0
8	Детский дом № 4	40,0
Среднее значение по детским домам		85,0
<b>Центры</b>		
9	Центр психолого-медико-социального сопровождения	100,0
10	Центр поддержки семьи	100,0
Среднее значение по центрам		100,0

В ходе опроса респондентам был задан вопрос о том, готовы ли они рекомендовать учреждения другим людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Следует отметить, что большинство респондентов положительно ответили на указанный вопрос (в среднем по детским домам – 85 %, по центрам – 100 %).

В 6 из 8 детских домов таких респондентов оказалось 100 %. Наименьшие показатели "рекомендаций" приходится на Артынский детский дом и Детский дом № 4 (большая часть опрошенных в этих учреждениях затруднилась с ответом на вопрос).

Структура удовлетворенности респондентов условиями получения социальных услуг в разрезе учреждений представлена в таблице № 35.

Таблица № 35

Доля респондентов, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг  
(% от числа опрошенных)

№	Показатели удовлетворенности	Детский дом № 4	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	Исилькульский детский дом	Колосовский детский дом	Петропавловский детский дом	Артынский детский дом	Полтавский детский дом	Гарский детский дом	Центр психолого-медико-социального сопровождения	Центр поддержки семьи
2.1	жилым помещением	100	100	80	100	100	80	100	100	100	100
2.2	наличием оборудования для предоставления соц. услуг	100	80	100	100	100	80	100	100	43	100
2.3	питанием	100	100	100	100	100	80	60	100	29	0
2.4	мебелью, мягким инвентарем	100	100	100	100	100	80	100	100	86	100
2.5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	100	40	100	100	100	80	100	100	14	0
2.6	хранением личных вещей	100	100	100	100	100	100	100	100	86	100
2.7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0	80	40	40	0	20	0	0	57	60
2.8	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	100	100	100	100	100	100	100	100	57	100
2.9	порядком оплаты социальных услуг	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.10	конфиденциальностью предоставления соц. услуг	100	100	80	60	75	100	75	80	100	100
2.11	графиком посещений родственниками в учреждении	100	20	60	80	100	80	100	100	100	100
2.12	Оперативностью решения вопросов	100	100	100	100	100	60	100	100	100	100

Таблица № 36

Удовлетворенность респондентов условиями предоставления  
социальных услуг в учреждениях

№	Учреждения	Сумма баллов (max-1)
<b>Детские дома</b>		
1	Детский дом № 4	0,83
2	Колосовский детский дом	0,82
3	Тарский детский дом	0,82
4	Петропавловский детский дом	0,81
5	Исилькульский детский дом	0,80
6	Полтавский детский дом	0,78
7	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	0,77
8	Артынский детский дом	0,72
Среднее значение по детским домам		0,79
<b>Центры</b>		
9	Центр поддержки семьи	0,72
10	Центр психолого-медико-социального сопровождения	0,64
Среднее значение по центрам		0,68

Следует отметить, что респонденты положительно оценили условия предоставления социальных услуг в учреждениях. Наибольшая сумма баллов по детским домам у Детского дома № 4, наименьшая – у Артынского детского дома.

Одним из показателей, по которому оценивается удовлетворенность качеством предоставления услуг, является **оценка качества проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий группового характера**. Следует отметить, что в большинстве учреждений респонденты довольны качеством проводимых мероприятий. В виду особенностей деятельности Центра поддержки семьи указанный показатель по данному центру составил 20 % (остальные респонденты не смогли оценить работу центра по этому направлению).

Таблица № 37

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

№	Учреждения	Сумма баллов (max-1)
<b>Детские дома</b>		
1	Детский дом № 4	1,0
2	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	1,0
3	Исилькульский детский дом	1,0
4	Колосовский детский дом	1,0
5	Петропавловский детский дом	1,0
6	Артынский детский дом	1,0
7	Полтавский детский дом	1,0
8	Тарский детский дом	0,8
Среднее значение по детским домам		0,98
<b>Центры</b>		
9	Центр психолого-медико-социального сопровождения	1,0
10	Центр поддержки семьи	0,2
Среднее значение по центрам		0,6

Таблица № 37

**Сумма баллов по критерию "Удовлетворенность качеством оказания услуг"**

№	Учреждения	Сумма баллов (max-5)
<b>Детские дома</b>		
1	Колосовский детский дом	4,82
2	Исилькульский детский дом	4,80
3	Полтавский детский дом	4,78
4	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	4,77
5	Петропавловский детский дом	4,56
6	Тарский детский дом	4,22
7	Детский дом № 4	4,03
8	Артынский детский дом	3,92
Среднее значение по детским домам		4,49
<b>Центры</b>		
9	Центр психолого-медико-социального сопровождения	4,64
10	Центр поддержки семьи	3,72
Среднее значение по центрам		4,18

Лидером по степени удовлетворенности респондентов качеством оказания услуг является Колосовский детский дом, набравший 4,82 балла. Также высокие показатели у Исилькульского (4,80 балла), Полтавского детских домов (4,78 балла) и Детского дома № 3 (4,77 балла).

---

## 2.5. Оценка времени ожидания предоставления социальных услуг

В соответствии с утвержденной методикой проведения независимой оценки должна быть проведена оценка показателей (путем анкетирования)<sup>4</sup>:

1) доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление социальных услуг больше срока, установленного при назначении данной услуги (от общего числа опрошенных).

Среди респондентов Центра психолого-медико-социального сопровождения доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление социальных услуг больше установленного срока, составила 14 %, а среди респондентов Центра поддержки семьи – 0 %.

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).

Со слов респондентов Центра психолого-медико-социального сопровождения, Центра поддержки семьи среднее время ожидания приема к специалисту составило менее 15 минут.

---

<sup>4</sup> Оценка по показателям, характеризующим время ожидания предоставления социальной услуги, не применяется для оценки учреждений стационарных форм социального обслуживания.



## 2.6. Итоговый рейтинг учреждений и выводы

Проведенное в мае – августе 2017 года исследование показало, что качество оказания услуг учреждениями находится на достаточно высоком уровне.

По результатам независимой оценки детские дома получили от 62,5 % до 87,1 % от максимально возможной суммы баллов (31 балл), центры от 75,8 % до 76,0 % от максимально возможной суммы баллов (33 балла).

Наибольшую сумму баллов из общего перечня учреждений, в отношении которых проведена независимая оценка в 2017 году, получил Колосовский детский дом (27,0 балла), наименьшую – Тарский детский дом (19,37 балла).

Таблица № 38

### Итоговый результат независимой оценки в разрезе учреждений

№	Наименование учреждения	ИТОГО баллов	Рейтинговое место
<b>Детские дома</b>			
1	Колосовский детский дом	27,00	1
2	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	23,47	2
3	Петропавловский детский дом	22,76	3
4	Полтавский детский дом	21,52	4
5	Исилькульский детский дом	21,40	5
6	Детский дом № 4	20,70	6
7	Артынский детский дом	20,32	7
8	Тарский детский дом	19,37	8
Средний балл по детским домам		22,07	X
<b>Центры</b>			
9	Центр поддержки семьи	25,09	-
10	Центр психолого-медико-социального сопровождения	25,01	-
Средний балл по центрам		25,05	X

Выполненная независимая оценка позволила сформулировать перечень рекомендаций каждому учреждению, основанный как на предложениях самих клиентов и их законных представителей, так и на комплексной информации, полученной в ходе выполнения данной работы.

Таблица № 39. Оценка учреждений по критериям (в баллах)

№ п/п		Учреждения										Среднее значение	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Детские дома	Центры
Показатели независимой оценки		Детский дом № 4	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	Исилькульский детский дом	Колосовский детский дом	Петропавловский детский дом	Артынский детский дом	Полтавский детский дом	Тарский детский дом	Центр психолого-медико-социального сопровождения	Центр поддержки семьи	по детским домам (гр. 1-8)	по центрам (гр. 9-10)
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>		<b>10,90</b>	<b>10,90</b>	<b>9,50</b>	<b>13,00</b>	<b>12,40</b>	<b>10,90</b>	<b>10,90</b>	<b>8,90</b>	<b>11,76</b>	<b>12,60</b>	<b>10,93</b>	<b>12,18</b>
1	1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных и от-раслевом сайтах Минтруда (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет") ∑1.1-1.3	2,90	2,90	1,90	3,00	2,90	1,90	1,90	1,90	2,90	2,60	<b>2,41</b>	<b>2,75</b>
1.1	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>
1.2	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, Министерства 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 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	0,90	0,90	0,90	1,00	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,60	<b>0,91</b>	<b>0,75</b>
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	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	<b>0,50</b>	<b>1,00</b>
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,50</b>	<b>0,00</b>

№ п/п		Учреждения										Среднее значение	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Детские дома	Центры
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): $\Sigma 3.1-3.2$	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
3.1	телефон	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
3.2	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: $\Sigma 4.1-4.2$	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,63	2,00
4.1	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
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	1,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	0,63	1,00
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: $\Sigma 5.1-5.3$	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
5.1	лично в организацию социального обслуживания	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5.2	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5.3	по телефону /на "горячую линию" Министерства	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: $\Sigma 6.1-6.3$	1,00	1,00	2,00	3,00	2,50	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	1,56	2,50
6.1	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0,00	0,00	1,00	1,00	0,50	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,31	1,00
6.2	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,25	0,50
6.3	на официальном сайте Министерства в сети "Интернет"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
7	Доля получателей социальных услуг, 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	1,00	1,00	0,60	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,86	1,00	0,83	0,93
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>		<b>3,50</b>	<b>5,00</b>	<b>4,70</b>	<b>6,80</b>	<b>3,50</b>	<b>3,80</b>	<b>3,50</b>	<b>3,30</b>	<b>5,21</b>	<b>4,90</b>	<b>4,26</b>	<b>5,06</b>
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: $\Sigma 1.1-1.4$	0,50	1,00	1,50	3,00	0,50	1,00	0,50	0,50	1,50	1,50	1,06	1,50

№ п/п		Учреждения										Среднее значение	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Детские дома	Центры
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)	0,50	0,50	0,50	1,00	0,50	0,50	0,00	0,00	0,50	0,50	0,44	0,50
1.2	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	0,50	0,13	0,50
1.3	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0,00	0,50	1,00	1,00	0,00	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
1.4	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	0,00	1,00	0,20	0,80	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,40	0,25	0,70
3	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	1,00	0,80	0,71	1,00	0,95	0,86
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,14</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,07</b>
1	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,14	0,00	0,00	0,07
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)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,00
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>		<b>2,27</b>	<b>2,80</b>	<b>2,40</b>	<b>2,38</b>	<b>2,30</b>	<b>1,70</b>	<b>2,34</b>	<b>2,95</b>	<b>2,26</b>	<b>2,87</b>	<b>2,39</b>	<b>2,57</b>
1	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	1,00	1,00	0,86	1,00	0,98	0,93
2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1,00	0,80	1,00	1,00	1,00	0,80	0,80	1,00	1,00	1,00	0,93	1,00
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	0,27	1,00	0,40	0,38	0,30	0,10	0,54	0,95	0,40	0,87	0,49	0,64

№ п/п		Учреждения										Среднее значение	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Детские дома	Центры
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		<b>4,03</b>	<b>4,77</b>	<b>4,80</b>	<b>4,82</b>	<b>4,56</b>	<b>3,92</b>	<b>4,78</b>	<b>4,22</b>	<b>4,64</b>	<b>3,72</b>	<b>4,49</b>	<b>4,18</b>
1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,80	1,00	1,00	1,00	0,75	0,80	1,00	0,60	1,00	0,80	<b>0,87</b>	<b>0,90</b>
2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: $\sum 2.1-2.12$	0,83	0,77	0,80	0,82	0,81	0,72	0,78	0,82	0,64	0,72	<b>0,79</b>	<b>0,68</b>
2.1	жилым помещением	1,00	1,00	0,80	1,00	1,00	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>0,95</b>	<b>1,00</b>
2.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	1,00	0,80	1,00	1,00	1,00	0,80	1,00	1,00	0,43	1,00	<b>0,95</b>	<b>0,72</b>
2.3	питанием	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	0,60	1,00	0,29	0,00	<b>0,93</b>	<b>0,15</b>
2.4	мебелью, мягким инвентарем	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	1,00	1,00	0,86	1,00	<b>0,98</b>	<b>0,93</b>
2.5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1,00	0,40	1,00	1,00	1,00	0,80	1,00	1,00	0,14	0,00	<b>0,90</b>	<b>0,07</b>
2.6	хранением личных вещей	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,86	1,00	<b>1,00</b>	<b>0,93</b>
2.7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	0,00	0,80	0,40	0,40	0,00	0,20	0,00	0,00	0,57	0,60	<b>0,23</b>	<b>0,59</b>
2.8	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,57	1,00	<b>1,00</b>	<b>0,79</b>
2.9	порядком оплаты социальных услуг	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1,00	1,00	0,80	0,60	0,75	1,00	0,75	0,80	1,00	1,00	<b>0,84</b>	<b>1,00</b>
2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	1,00	0,20	0,60	0,80	1,00	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>0,80</b>	<b>1,00</b>
2.12	оперативностью решения вопросов	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,60	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>0,95</b>	<b>1,00</b>
3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	1,00	0,20	<b>0,98</b>	<b>0,60</b>
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)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>
5	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	0,40	1,00	1,00	1,00	1,00	0,40	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>0,85</b>	<b>1,00</b>
<b>Итого баллов</b>		<b>20,70</b>	<b>23,47</b>	<b>21,40</b>	<b>27,00</b>	<b>22,76</b>	<b>20,32</b>	<b>21,52</b>	<b>19,37</b>	<b>25,01</b>	<b>25,09</b>	<b>22,07</b>	<b>25,05</b>

## Предложения по улучшению качества работы учреждений

### Независимая оценка показала общие проблемы для всех учреждений:

- 1) обеспечение работы сайтов (неструктурированность информации, "разношерстность" сайтов, большие различия в оформлении, структуре, подаче информации);
- 2) необходимость капитального и текущего ремонта помещений, отсутствие финансовых средств на указанные цели;
- 3) создание безбарьерной среды для инвалидов и МГН.

Таблица № 40

### Предложения по улучшению качества работы учреждений

№	Учреждения	Предложения по улучшению качества работы
<b>Детские дома</b>		
1	Детский дом № 4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) оборудовать парковочное место для МГН;</li> <li>2) организовать работу по разметке территории с выделением пешеходной и проезжей части;</li> <li>3) на входе в учреждение установить пандус;</li> <li>4) провести замену отслаивающейся потолочной плитки, штукатурки, изношенного линолеума;</li> <li>5) обеспечить контроль состояния электрооборудования и использования электроудлинителей;</li> <li>6) экранровать радиаторы отопления;</li> <li>7) повысить качество уборки помещений;</li> <li>8) организовать работу по замене стеклопакетов, целостность которых нарушена</li> </ol>
2	Детский дом № 3 для детей с ограниченными возможностями здоровья	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) оборудовать парковочное место для МГН;</li> <li>2) организовать установку противомоскитных сеток на окнах;</li> <li>3) организовать замену забора (ограждения) по периметру учреждения;</li> <li>4) организовать работу по демонтажу порогов на входной зоне и внутри помещений</li> </ol>
3	Исилькульский детский дом	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) контролировать уборку вентиляционных решеток;</li> <li>2) организовать работу по демонтажу порогов;</li> <li>3) экранровать радиаторы отопления;</li> <li>4) провести замену отслаивающейся настенной плитки;</li> <li>5) организовать обработку поверхностей,</li> </ol>

№	Учреждения	Предложения по улучшению качества работы
		пораженных грибком; 6) провести косметический ремонт спортзала, отдельных элементов детской площадки; 7) провести замену предметов личной гигиены воспитанников (зубные щетки); 8) обеспечить контроль за состояние розеток в помещениях; 9) организовать работу по замене стеклопакетов, целостность которых нарушена
4	Колосовский детский дом	Закрепить инструкции на стены в швейных мастерских
5	Петропавловский детский дом	Завершить ремонта спортзала
6	Артынский детский дом	1) своевременно проводить обработку поверхностей, пораженных грибком; 2) организовать работу по демонтажу старого электрооборудования; 3) обеспечить экранирование светильников; 4) обеспечить контроль использования электроудлинителей; 5) установить в санузлах вентиляционные решетки и контролировать их уборку; 6) провести замену стеклянных емкостей (для дезинфекционного раствора) на пластиковые, изношенного линолеума; 7) устранить загромождение лестничного прохода
7	Полтавский детский дом	1) выделить и оборудовать территорию для прогулок воспитанников; 2) организовать работу по устранению причин, приводящих к затоплению подвала учреждения; 3) организовать работу по демонтажу порогов; 4) оборудовать лестничный проход на 2 этаж поручнями; 5) обеспечить должный уровень вентиляции помещений; 6) продолжить обустройство сауны
8	Тарский детский дом	1) организовать работу по разметке территории с выделением пешеходной и проезжей части; 2) провести замену изношенной мебели, в т.ч. с учетом роста/возраста детей; 3) устранить примыкание мусорных баков к детской площадке; 4) экранировать радиаторы отопления в игровой зоне;

№	Учреждения	Предложения по улучшению качества работы
		5) своевременно устранять следы подтеков воды; 6) организовать установку заклешек на розетки, расположенные низко от пола; 7) повысить качество уборки помещений; 8) обеспечить установку тренажеров в спортивном зале на безопасной дистанции друг от друга; 9) провести замену разбитой сантехники; 10) обеспечить хранение уборочного инвентаря, леек в предусмотренных для этого местах; 11) организовать работу по демонтажу порогов в учреждении, а также старого оборудования в банно-прачечном комплексе; 12) обеспечить должный уровень вентиляции помещений
<b>Центры</b>		
9	Центр психолого-медико-социального сопровождения	1) оборудовать парковочное место для МГН; 2) организовать работу по демонтажу порогов; 3) организовать установку заклешек на розетки, расположенные низко от пола; 4) своевременно устранять следы подтеков воды, повысить качество уборки, провести замену отклеивающейся настенной плитки в санузле; 5) экранровать радиаторы отопления
10	Центр поддержки семьи	1) обеспечить контроль использования электроудлинителей; 2) организовать работу по демонтажу порогов; 3) провести замену изношенного линолеума, напольного покрытия; 4) экранровать радиаторы отопления; 5) своевременно устранять следы подтеков воды, повысить качество уборки, провести замену отклеивающейся настенной плитки в санузле

**Предложения Министерству образования Омской области, являющемуся учредителем:**

- совместно с общественным советом при Министерстве образования Омской области подготовить обращение руководителям муниципальных образований Омской области по ремонту подъездных дорог к учреждениям (в первую очередь к Полтавскому и Артынскому детским домам);



- 
- проработать вопрос по обеспечению доступности помещений и территории учреждений для МГН;
  - разработать унифицированную структуру сайтов для учреждений (с обязательным отражением информации о предоставляемых социальных услугах, порядке подачи жалобы, результатах независимой оценки, наличии свободных мест (с указанием даты);
  - проработать и внедрить в практику деятельности учреждений единый порядок проверки овощей, фруктов, ягод, выращиваемых на огородах и в теплицах учреждений для последующего употребления воспитанниками учреждений.

## Предложения и замечания респондентов

Свои замечания и предложения по качеству работы учреждений высказали 7 респондентов (14 % от общего числа опрошенных) (таблица № 41).

Таблица № 41

Замечания и предложения респондентов (в разрезе учреждений)

№	Наименование учреждения	Замечания и предложения респондентов	Количество ответов, ед.
1	Тарский детский дом	Помогать с выбором училища	1
2	Полтавский детский дом	Поставить компьютеры, телевизоры, боксерскую грушу	2
3	Петропавловский детский дом	Поставить площадку с тренажерами на улице	1
4	Артынский детский дом	Поменять мебель в комнатах	1
		Сделать ремонт	1
		Обучать вождению в детском доме	1
<b>Всего по учреждениям</b>			<b>7</b>

В целом количество и содержание предложений позволяет сделать вывод о том, что обслуживание в учреждениях в основном устраивает как клиентов, так и их законных представителей.