

# **ОТЧЁТ**

по изучению общественного мнения, включающего сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета,ключенными в реестр поставщиков социальных услуг Омской области, для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

## Оглавление

<b>МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ.....</b>	<b>3</b>
ПЕРЕЧЕНЬ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ.....	7
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ.....</b>	<b>10</b>
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций.....	10
Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов.....	16
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в %).....	19
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КРИТЕРИЯМ И ПОКАЗАТЕЛЯМ.....</b>	<b>20</b>
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы..	20
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.....	22
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	24
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций.....	26
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.....	28
Общий рейтинг и результаты.....	30
Выявленные недостатки и рекомендации.....	33
Пожелания респондентов.....	39
<b>ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ.....</b>	<b>40</b>
Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области.....	40
Анкета для опроса получателей социальных услуг с ментальными нарушениями о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области.....	42
Чек-лист для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями.....	45
Перечень организаций социального обслуживания Омской области, в отношении которых в 2025 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.....	51

## Методика исследования

### ***Нормативно-правовая база.***

Исследование проводится в соответствии с:

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

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

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

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

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

6. Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

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

## ***Цели и задачи.***

### **Цель:**

1. Повышение качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета,ключенными в реестр поставщиков социальных услуг Омской области (далее – организации, организации социального обслуживания Омской области).

2. Повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями.

3. Установление диалога между организациями и гражданами – получателями услуг.

### **Задачи:**

1. Получение информации о качестве условий оказания услуг организациями и об удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка в 2025 году.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

3. Формирование предложений об улучшении качества условий оказания услуг организациями.

**Объектом НОК** являются организации социального обслуживания Омской области.

**Предметом НОК** является качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Омской области по следующим общим критериям:

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

## *Этапы работ (план-график).*

Таблица №

№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения
1	Разработка и предоставление на утверждение Государственному заказчику программы сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (далее – программа)	Не позднее 25.06.2025
2	Рассмотрение, утверждение программы Государственным заказчиком, направление Исполнителю замечаний по программе	В течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения
3	Сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями в соответствии с согласованной Государственным заказчиком программой, в т.ч. посещение организаций*:	Начало – со дня согласования Государственным заказчиком программы; Завершение – не позднее 25.07.2025
3.1	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области (далее – АСУСО) "Атакский дом-интернат"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.5	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.6	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.7	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.8	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.9	АСУСО "Омский дом-интернат"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.10	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.11	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.12	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.13	АСУСО "Тарский дом-интернат"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.14	Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Кировский детский дом-интернат"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.15	Бюджетное учреждение Омской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.16	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации "СКАЛА"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.17	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной поддержки незащищенных слоев населения "Спутник"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.18	Омская региональная общественная организация помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.19	Общество с ограниченной ответственностью "ПАНСИОНАТ "ДОБРАГРАД"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.20	Омская региональная общественная организация "Дом надежды – Центр помощи людям"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.21	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.22	Общество с ограниченной ответственностью "Памагатор"	27.06.2025 – 25.07.2025
3.23	Фонд социальных проектов "Территория милосердия"	27.06.2025 – 25.07.2025
4	Обработка и обобщение информации, включая подготовку и представление Государственному заказчику: 4.1 предварительного отчета 4.2 итогового отчета	27.06.2025 – 25.07.2025 Не позднее 18.08.2025 Не позднее 01.09.2025

### *Методы исследования (сбора данных).*

Сбор данных осуществляется следующими методами:

- 1) анализ официальных сайтов, информационных стендов организаций;
- 2) наблюдение, изучение условий комфортности и доступности оказания услуг в

помещениях организаций, прилегающей к организации территории;

3) эксперимент – "контрольная закупка" (обращение в организацию по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени виртуального получателя услуг);

4) опрос получателей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг организациями в следующих формах:

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);

2) интервьюирование получателей услуг.

### ***Выборочная совокупность респондентов.***

Доля респондентов составляет не менее чем 40% от числа получателей услуг в 2024 году, но не более 600 человек в каждой организации.

В опросе принимают участие совершеннолетние дееспособные граждане и несовершеннолетние дееспособные граждане старше 10-летнего возраста (при наличии согласия на участие в опросе их родителей или законных представителей).

Распределение выборки в разрезе организаций социального обслуживания (в абсолютном значении, ед.) представлено в таблице № 2.

Таблица №

№ п/п	Наименование организации	Число получателей социальных услуг в 2024 году	Выборочная совокупность (плановая – 40 %)	Фактическая выборка
1	АСУСО «Атакский ДИ»	62	25	28
2	АСУСО «БКСДИ»	187	75	75
3	АСУСО «Драгунский ДИт»	30	12	12
4	АСУСО «Екатерининский ДИ»	60	24	24
5	АСУСО «Крутинский ДИ»	67	27	30
6	АСУСО «Куйбышевский ДИ»	364	146	149
7	АСУСО «Марьяновский ДИ»	101	40	40
8	АСУСО «Нежинский ГЦ»	668	267	280
9	АСУСО «Омский ДИ»	166	66	73
10	АСУСО «Пушкинский ДИт»	106	42	45
11	АСУСО «Таврический ДИ»	332	133	160
12	АСУСО «Такмыкский ДИ»	45	18	23
13	АСУСО «Тарский ДИ»	33	13	18
14	БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	128	51	60
15	БУОО «РЦДП»	1020	408	410
16	АНО «ЦСП «СКАЛА»	79	32	40
17	АНО «Спутник»	27	11	11
18	ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	85	34	36
19	ООО «ПАНСИОННАТ «ДОБРАГРАД»	23	9	10
20	ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	129	52	54
21	АНО «ЦСП «Линия жизни»	9	4	4
22	ООО «Памагатор»	250	100	108
23	ФСП «Территория милосердия»	209	84	88
Итого:		4 180	1 673	1778

## Перечень критерий и показателей.

Таблица №

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (утверждены приказом Минтруда РФ от 23 мая 2018 года № 317н)

№ п/п	Показатели	Источники информации и методы ее сбора
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>		
1.1	<p>Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стенах в помещении организации (учреждения);</li> <li>- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения))</li> </ul>	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
1.2	<p>Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- раздела "Часто задаваемые вопросы";</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	Анализ официальных сайтов организации, эксперимент "контрольная закупка"
1.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стенах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>		
2.1	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</li> </ul>	Наблюдение, изучение условий в помещении организации

	- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)	
2.2	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н

### III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Наблюдение, изучение условий доступности организаций для инвалидов
3.2	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; - помочь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Наблюдение, изучение условий доступности услуг для инвалидов
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н

### IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н

#### V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н

## *Результаты обобщения информации*

## **Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стенах в помещениях указанных организаций**

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на информационных стенах в помещении организации (пок. 1.1.1.).

## Таблица №



Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на официальном сайте организации в сети «Интернет» (пок. 1.1.2.).

### Таблица №





Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации (пок. 1.2.)

Таблица №

	1. Телефон	2. Электронная почта	3. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения)	4. Раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. Наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее, QR-кода)	Всего условий
АСУСО «Атакский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «БКСДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Драгунский ДИт»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Екатерининский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Крутинский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Куйбышевский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Марьяновский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Нежинский ГЦ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Омский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Пушкинский ДИт»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Таврический ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Такмыкский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Тарский ДИ»	1	1	1	1	1	5
БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	1	1	1	1	1	5
БУОО «РЦДП»	1	1	1	1	1	5
АНО «ЦСП «СКАЛА»	1	1	1	1	1	5
АНО «Спутник»	1	1	1	1	1	5
ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	1	1	0	0	1	3
ООО «ПАНСИОННАТ «ДОБРАГРАД»	1	1	1	1	1	5
ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	1	1	1	0	1	4
АНО «ЦСП «Линия жизни»	1	1	1	1	1	5
ООО «Памагатор»	1	1	1	1	1	5
ФСП «Территория милосердия»	1	1	0	0	1	3

## Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов

## Таблица №

Таблица №

	<b>3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>					
	<b>1. Наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;</b>	<b>2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</b>	<b>3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,</b>	<b>4. Наличие сменных кресел-колясок,</b>	<b>5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</b>	<b>ВСЕГО</b>
АСУСО «Атакский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «БКСДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Драгунский ДИт»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Екатерининский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Крутинский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Куйбышевский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Марьяновский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Нежинский ГЦ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Омский ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Пушкинский ДИт»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Таврический ДИ»	1	1	1	1	1	5
АСУСО «Такмыкский ДИ»	1	1	1	<b>0</b>	1	4
АСУСО «Тарский ДИ»	1	1	1	1	1	5
БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	1	1	1	1	1	5
БУОО «РЦДП»	1	1	1	1	1	5
АНО «ЦСП «СКАЛА»	1	1	1	1	1	5
АНО «Спутник»	1	<b>0</b>	1	1	1	4
ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	1	1	1	1	1	5
ООО «ПАНСИОНAT «ДОБРАГРАД»	1	1	1	1	1	5
ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	1	1	<b>0</b>	<b>0</b>	1	3
АНО «ЦСП «Линия жизни»	1	1	<b>0</b>	<b>0</b>	1	3
ООО «Памагатор»	1	<b>0</b>	1	1	1	4
ФСП «Территория милосердия»	1	1	1	1	<b>0</b>	4

Таблица №

	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.						
	1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации шрифтом Брайля	3. Возможность представления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	4. Наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению	5. Помощь оказываемая работниками организации, прошедшим необходимое обучение	6. Возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому	ВСЕГО
АСУСО «Атакский ДИ»	1	1	1	1	1	0*	5
АСУСО «БКСДИ»	1	1	0	1	1	0*	4
АСУСО «Драгунский ДИт»	1	1	1	1	1	0*	5
АСУСО «Екатерининский ДИ»	1	1	1	1	1	0*	5
АСУСО «Крутинский ДИ»	1	1	1	1	1	0*	5
АСУСО «Куйбышевский ДИ»	1	1	0	1	1	0*	4
АСУСО «Марьяновский ДИ»	1	1	1	1	1	0*	5
АСУСО «Нежинский ГЦ»	1	1	1	1	1	0*	5
АСУСО «Омский ДИ»	1	1	1	1	1	0*	5
АСУСО «Пушкинский ДИт»	1	1	1	1	1	0*	5
АСУСО «Таврический ДИ»	1	1	1	1	1	0*	5
АСУСО «Такмыкский ДИ»	1	1	1	1	1	0*	5
АСУСО «Тарский ДИ»	1	1	1	1	1	0*	5
БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	1	1	1	1	1	0*	5
БУОО «РЦДП»	1	1	1	1	1	0*	5
АНО «ЦСП «СКАЛА»	0	0	0	0	1	0*	1
АНО «Спутник»	0	0	0	1	1	0*	2
ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	1	1	0	1	1	0*	4
ООО «ПАНСИОННАТ «ДОБРАГРАД»	1	1	1	1	1	0*	5
ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	0	0	0	1	1	0*	2
АНО «ЦСП «Линия жизни»	0	0	0	1	1	0*	2
ООО «Памагатор»	1	1	1	1	1	0	5
ФСП «Территория милосердия»	0	0	1	1	1	1	4

\*организация не оказывает услуги в дистанционной форме (т.е. удаленно с использованием ИКТ) или на дому

## Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в %)

### Таблица №

## ***Результаты по критериям и показателям***

### **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы**

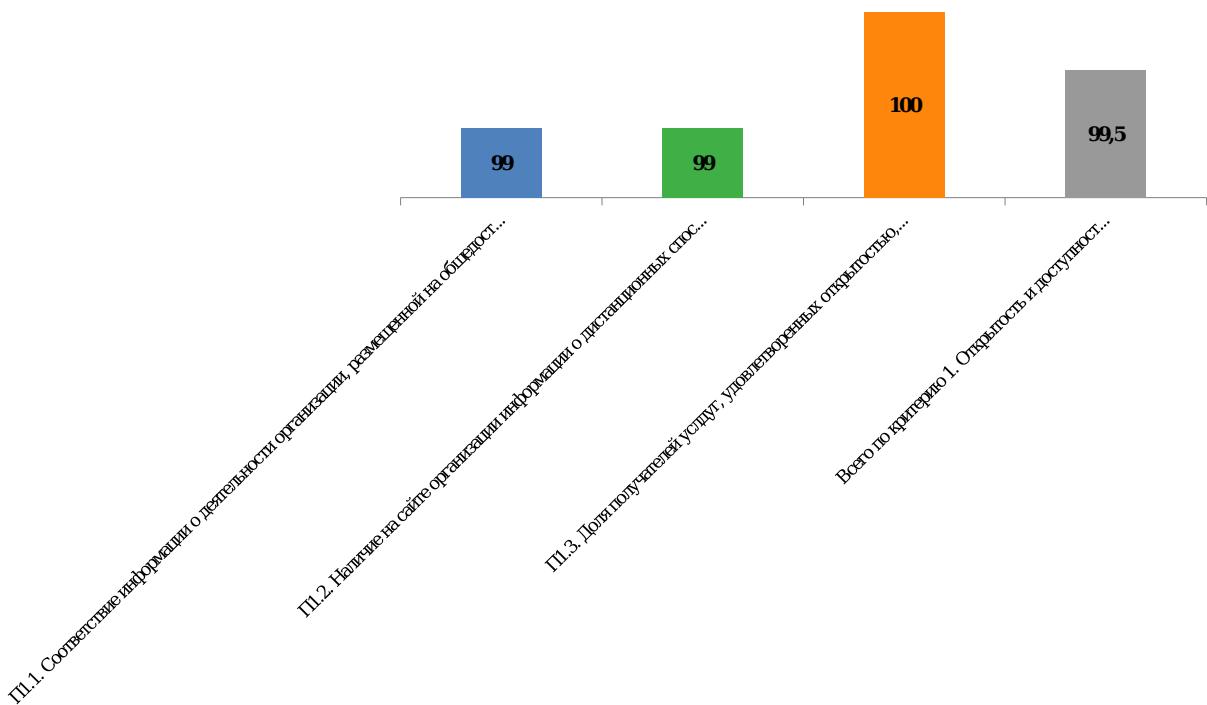
В данной группе рассматриваются следующие показатели:

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

- на информационных стенах в помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальных сайтов организаций социальной сферы).

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

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



Общий средний балл составил 99,5 (по государственным организациям – 100, по негосударственным организациям – 98,7). 18 из 23 организаций получили максимальную оценку в 100 баллов.

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее

содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 99.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» средний балл – 99.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» организации получили в среднем 100 баллов.

Таблица №

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	АСУСО «Атакский ДИ»	100	100	100	100,0
2	АСУСО «БКСДИ»	100	100	100	100,0
3	АСУСО «Драгунский ДИ»	100	100	100	100,0
4	АСУСО «Екатерининский ДИ»	100	100	100	100,0
5	АСУСО «Крутинский ДИ»	100	100	100	100,0
6	АСУСО «Куйбышевский ДИ»	100	100	100	100,0
7	АСУСО «Марьяновский ДИ»	100	100	100	100,0
8	АСУСО «Нежинский ГЦ»	100	100	100	100,0
9	АСУСО «Омский ДИ»	100	100	100	100,0
10	АСУСО «Пушкинский ДИт»	100	100	100	100,0
11	АСУСО «Таврический ДИ»	100	100	100	100,0
12	АСУСО «Такмыкский ДИ»	100	100	100	100,0
13	АСУСО «Тарский ДИ»	100	100	100	100,0
14	БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	100	100	100	100,0
15	БУОО «РЦДП»	100	100	100	100,0
16	АНО «ЦСП «СКАЛА»	100	100	100	100,0
17	АНО «Спутник»	100	100	100	100,0
19	ООО «ПАНСИОНАТ «ДОБРАГРАД»	100	100	100	100,0
22	ООО «Памагатор»	97	100	100	99,1
20	ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	94	100	100	98,1
21	АНО «ЦСП «Линия жизни»	94	100	100	98,1
18	ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	100	90	100	97,0
23	ФСП «Территория милосердия»	100	90	100	97,0

## Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В данной группе исследуются следующие показатели:

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

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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



По данному критерию средний балл составил 100 (по государственным организациям – 100, по негосударственным организациям – 100).

При этом по показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл по организациям составил 100 баллов.

Во всех организациях обеспечены 5 и более условий комфортности предоставления услуг.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» средний балл – 100.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил – 100.

Таблица №

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.ожид	2.3. У.комф.	
1	АСУСО «Атакский ДИ»	100	100	100	100,0
2	АСУСО «БКСДИ»	100	100	100	100,0
3	АСУСО «Драгунский ДИт»	100	100	100	100,0
4	АСУСО «Екатерининский ДИ»	100	100	100	100,0
5	АСУСО «Крутинский ДИ»	100	100	100	100,0
6	АСУСО «Куйбышевский ДИ»	100	100	100	100,0
7	АСУСО «Марьяновский ДИ»	100	100	100	100,0
8	АСУСО «Нежинский ГЦ»	100	100	100	100,0
9	АСУСО «Омский ДИ»	100	100	100	100,0
10	АСУСО «Пушкинский ДИт»	100	100	100	100,0
11	АСУСО «Таврический ДИ»	100	100	100	100,0
12	АСУСО «Такмыкский ДИ»	100	100	100	100,0
13	АСУСО «Тарский ДИ»	100	100	100	100,0
14	БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	100	100	100	100,0
15	БУОО «РЦДП»	100	100	100	100,0
16	АНО «ЦСП «СКАЛА»	100	100	100	100,0
17	АНО «Спутник»	100	100	100	100,0
18	ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	100	100	100	100,0
19	ООО «ПАНСИОНАТ «ДОБРАГРАД»	100	100	100	100,0
20	ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	100	100	100	100,0
21	АНО «ЦСП «Линия жизни»	100	100	100	100,0
22	ООО «Памагатор»	100	100	100	100,0
23	ФСП «Территория милосердия»	100	100	100	100,0

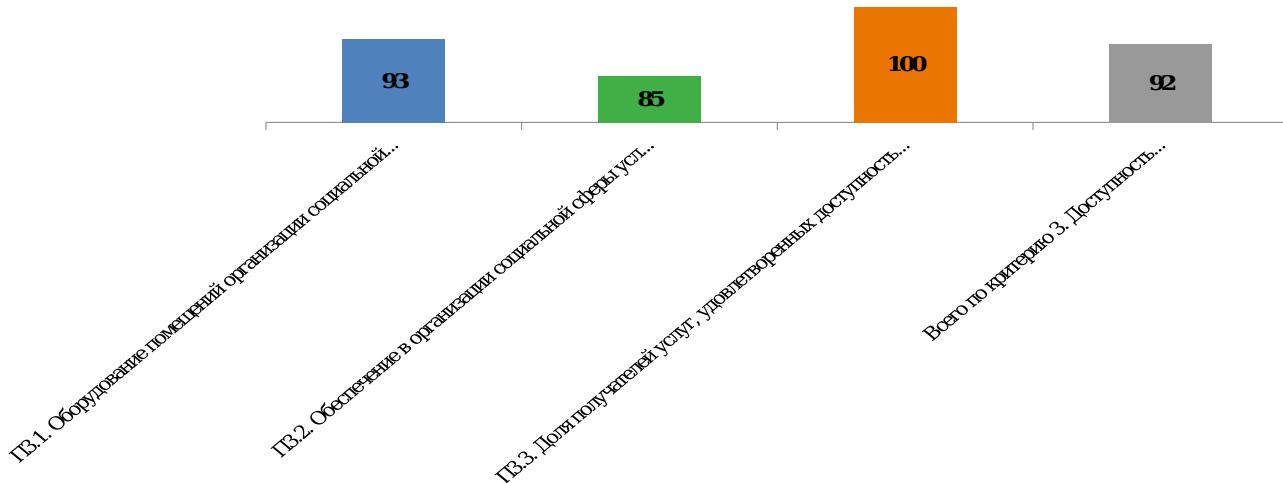
## Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

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

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



Средний балл по критерию составил 92,0 (по государственным организациям – 98,4, по негосударственным организациям – 79,8). 13 из 23 организаций получили максимальную оценку в 100 баллов.

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 93 балла.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 85.

По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составила 100 баллов.

Таблица № 13

№	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			КритЗ
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	АСУСО «Атакский ДИ»	100	100	100	100,0
3	АСУСО «Драгунский ДИ»	100	100	100	100,0
4	АСУСО «Екатерининский ДИ»	100	100	100	100,0
5	АСУСО «Крутинский ДИ»	100	100	100	100,0
7	АСУСО «Марьяновский ДИ»	100	100	100	100,0
8	АСУСО «Нежинский ГЦ»	100	100	100	100,0
9	АСУСО «Омский ДИ»	100	100	100	100,0
10	АСУСО «Пушкинский ДИт»	100	100	100	100,0
11	АСУСО «Таврический ДИ»	100	100	100	100,0
13	АСУСО «Тарский ДИ»	100	100	100	100,0
14	БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	100	100	100	100,0
15	БУОО «РЦДП»	100	100	100	100,0
19	ООО «ПАНСИОНАТ «ДОБРАГРАД»	100	100	100	100,0
12	АСУСО «Такмыкский ДИ»	80	100	100	94,0
22	ООО «Памагатор»	80	100	100	94,0
2	АСУСО «БКСДИ»	100	80	100	92,0
6	АСУСО «Куйбышевский ДИ»	100	80	100	92,0
18	ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	100	80	100	92,0
23	ФСП «Территория милосердия»	80	80	100	86,0
17	АНО «Спутник»	80	40	100	70,0
16	АНО «ЦСП «СКАЛА»	100	20	100	68,0
20	ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	60	40	100	64,0
21	АНО «ЦСП «Линия жизни»	60	40	100	64,0

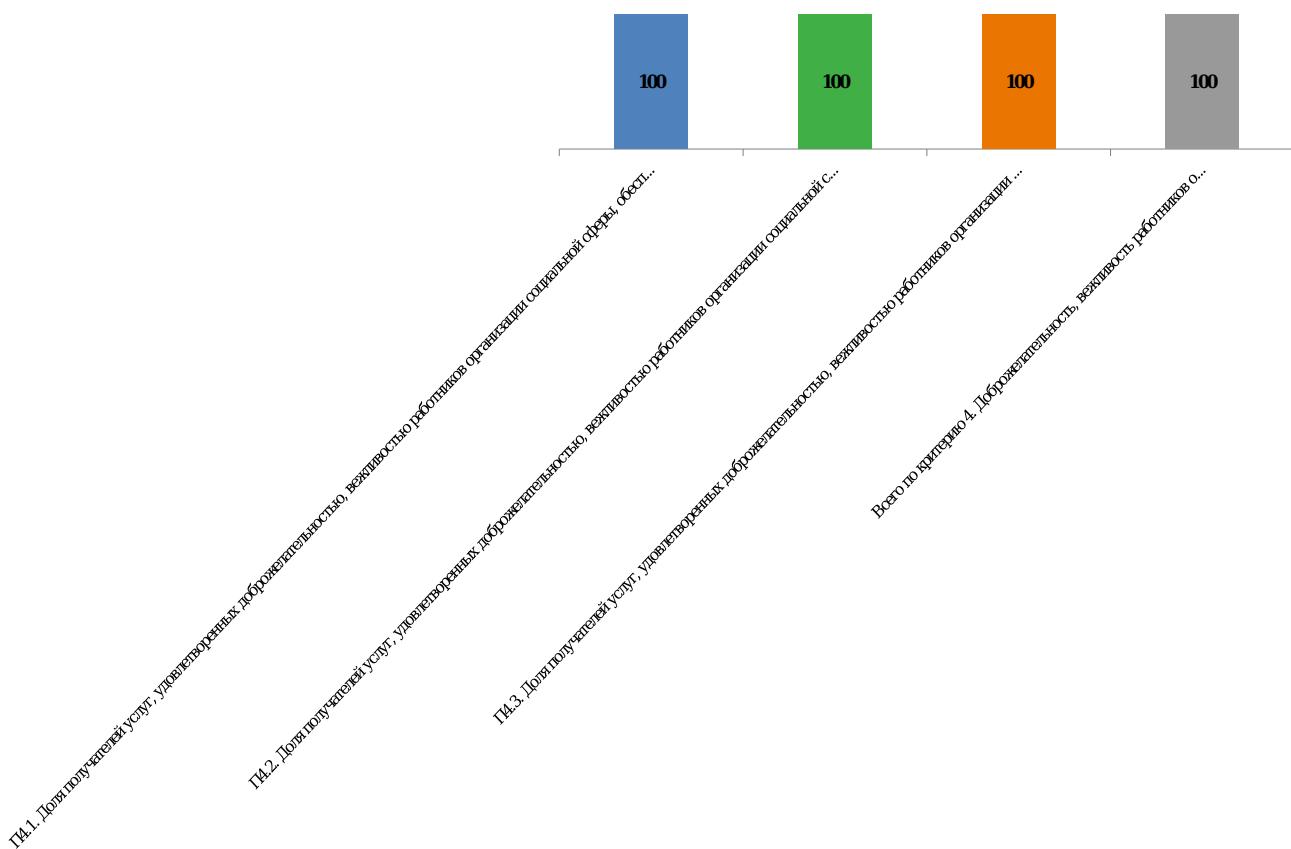
## Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

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

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

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



По данному критерию средний балл составил 100 (по государственным организациям – 100, по негосударственным организациям – 100). Все организации получили по 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы,

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» организации получили в среднем 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» организации получили 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» организации получили 100 баллов.

Таблица №

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ. усл	4.3. П.вежл. дист.У	
1	АСУСО «Атакский ДИ»	100	100	100	100,0
2	АСУСО «БКСДИ»	100	100	100	100,0
3	АСУСО «Драгунский ДИТ»	100	100	100	100,0
4	АСУСО «Екатерининский ДИ»	100	100	100	100,0
5	АСУСО «Крутинский ДИ»	100	100	100	100,0
6	АСУСО «Куйбышевский ДИ»	100	100	100	100,0
7	АСУСО «Марьяновский ДИ»	100	100	100	100,0
8	АСУСО «Нежинский ГЦ»	100	100	100	100,0
9	АСУСО «Омский ДИ»	100	100	100	100,0
10	АСУСО «Пушкинский ДИТ»	100	100	100	100,0
11	АСУСО «Таврический ДИ»	100	100	100	100,0
12	АСУСО «Такмыкский ДИ»	100	100	100	100,0
13	АСУСО «Тарский ДИ»	100	100	100	100,0
14	БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	100	100	100	100,0
15	БУОО «РЦДП»	100	100	100	100,0
16	АНО «ЦСП «СКАЛА»	100	100	100	100,0
17	АНО «Спутник»	100	100	100	100,0
18	ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	100	100	100	100,0
19	ООО «ПАНСИОННАТ «ДОБРАГРАД»	100	100	100	100,0
20	ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	100	100	100	100,0
21	АНО «ЦСП «Линия жизни»	100	100	100	100,0
22	ООО «Памагатор»	100	100	100	100,0
23	ФСП «Территория милосердия»	100	100	100	100,0

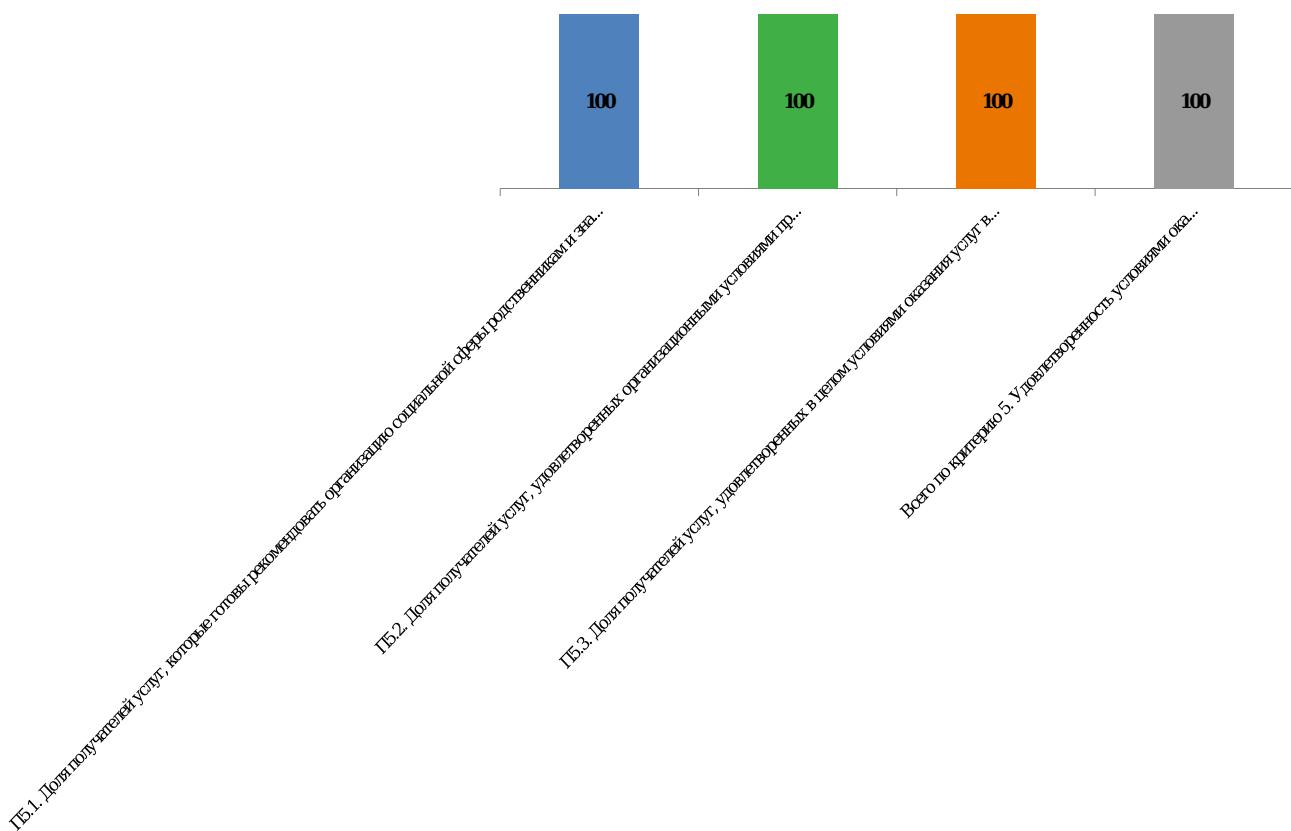
## Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

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

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

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



По данному критерию средний балл составил 100 (по государственным организациям – 100, по негосударственным организациям – 100).

Значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составило 100 баллов.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составило 100 баллов.

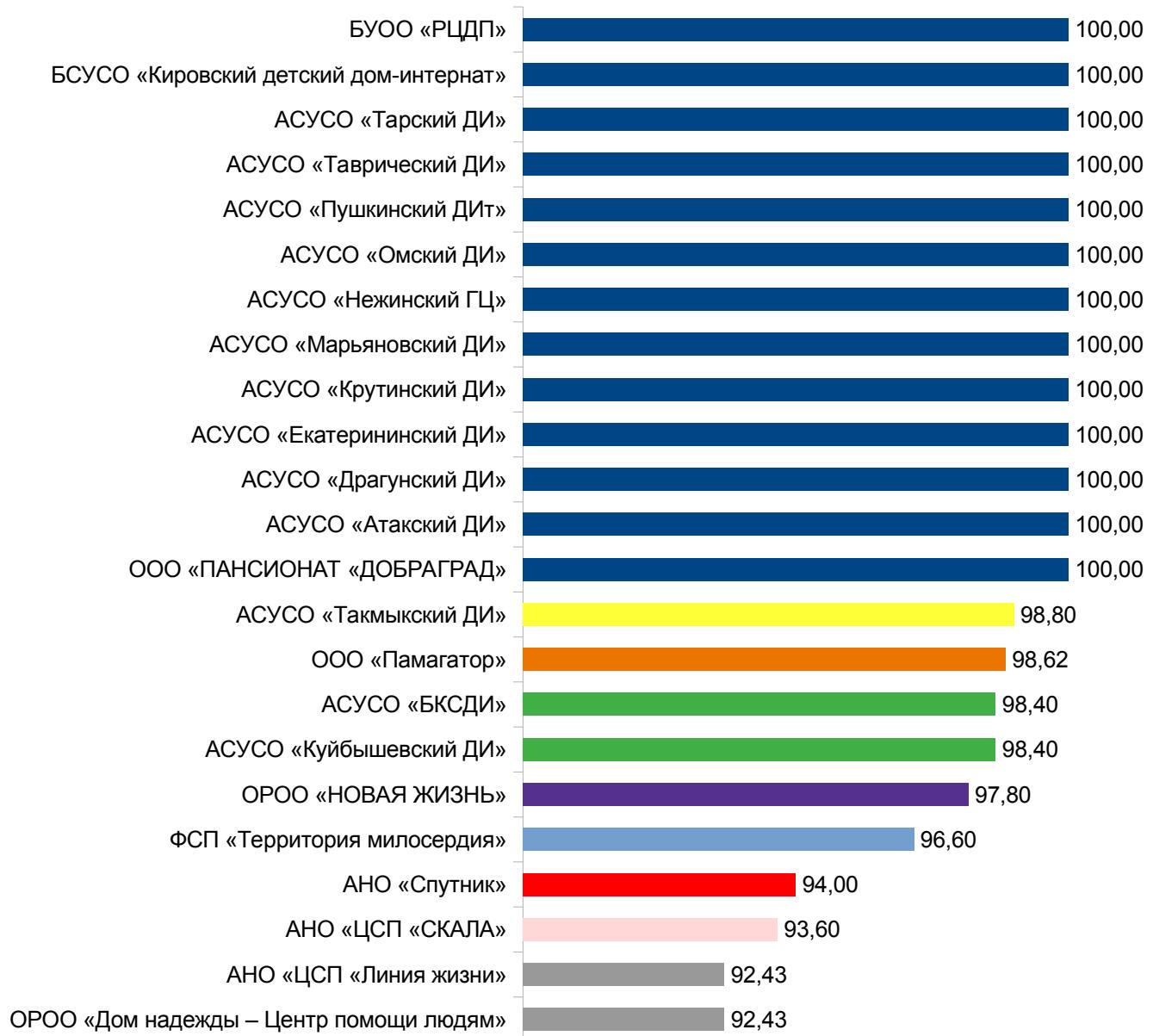
Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составило 100 баллов.

Таблица №

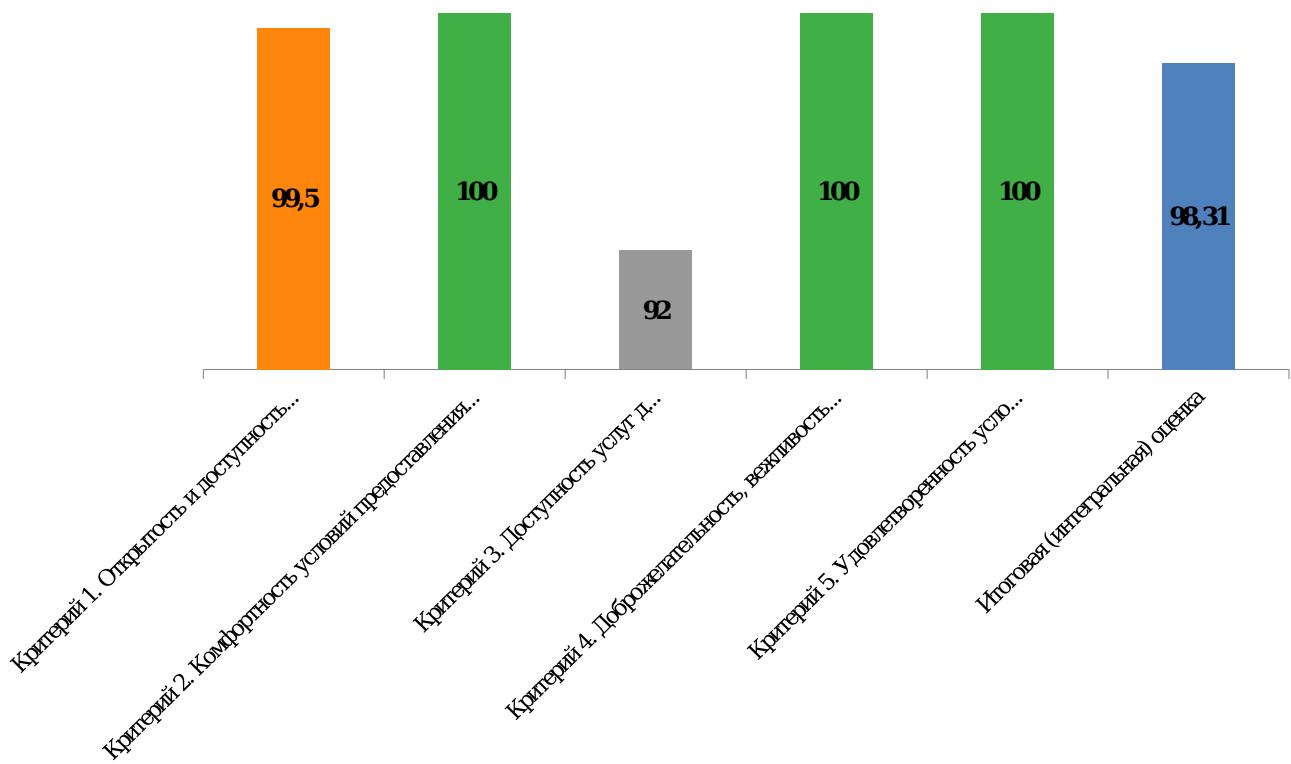
№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит5
		5.1. П.реком	5.2.П. Орг. усл.	5.3. П.уд	
1	АСУСО «Атакский ДИ»	100	100	100	100,0
2	АСУСО «БКСДИ»	100	100	100	100,0
3	АСУСО «Драгунский ДИт»	100	100	100	100,0
4	АСУСО «Екатерининский ДИ»	100	100	100	100,0
5	АСУСО «Крутинский ДИ»	100	100	100	100,0
6	АСУСО «Куйбышевский ДИ»	100	100	100	100,0
7	АСУСО «Марьяновский ДИ»	100	100	100	100,0
8	АСУСО «Нежинский ГЦ»	100	100	100	100,0
9	АСУСО «Омский ДИ»	100	100	100	100,0
10	АСУСО «Пушкинский ДИт»	100	100	100	100,0
11	АСУСО «Таврический ДИ»	100	100	100	100,0
12	АСУСО «Такмыкский ДИ»	100	100	100	100,0
13	АСУСО «Тарский ДИ»	100	100	100	100,0
14	БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	100	100	100	100,0
15	БУОО «РЦДП»	100	100	100	100,0
16	АНО «ЦСП «СКАЛА»	100	100	100	100,0
17	АНО «Спутник»	100	100	100	100,0
18	ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	100	100	100	100,0
19	ООО «ПАНСИОННАТ «ДОБРАГРАД»	100	100	100	100,0
20	ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	100	100	100	100,0
21	АНО «ЦСП «Линия жизни»	100	100	100	100,0
22	ООО «Памагатор»	100	100	100	100,0
23	ФСП «Территория милосердия»	100	100	100	100,0

## Общий рейтинг и результаты

Организации получили интегральный балл от 92,43 до 100.



Общий средний балл составил 98,31 (по государственным организациям – 99,71, по негосударственным организациям – 95,68), что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом наиболее высокое значение принимают критерии удовлетворённости условиями оказания услуг, комфортности условий оказания услуг, доброжелательности и вежливости персонала организаций (100 баллов). Далее следует критерий открытости и доступности информации (99,5 балла) Наименее высокое значение приобретает критерий доступности для инвалидов (92 балла).



Данные по критериям оценки отражены в таблице № 16.

Таблица №

№	Наименование учреждения	Kрит 1	Kрит 2	Kрит 3	Kрит 4	Kрит 5	ИТОГ	
							общий балл	Рейт инг
1	АСУСО «Атакский ДИ»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	1
3	АСУСО «Драгунский ДИ»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
4	АСУСО «Екатерининский ДИ»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
5	АСУСО «Крутинский ДИ»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
7	АСУСО «Марьиновский ДИ»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
8	АСУСО «Нежинский ГЦ»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
9	АСУСО «Омский ДИ»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
10	АСУСО «Пушкинский ДИт»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
11	АСУСО «Таврический ДИ»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
13	АСУСО «Тарский ДИ»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
14	БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
15	БУОО «РЦДП»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
19	ООО «ПАНСИОНАТ «ДОБРАГРАД»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	
12	АСУСО «Такмыкский ДИ»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80	2
22	ООО «Памагатор»	99,1	100,0	94,0	100,0	100,0	98,62	3
2	АСУСО «БКСДИ»	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0	98,40	4
6	АСУСО «Куйбышевский ДИ»	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0	98,40	
18	ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	97,0	100,0	92,0	100,0	100,0	97,80	5
23	ФСП «Территория милосердия»	97,0	100,0	86,0	100,0	100,0	96,60	6
17	АНО «Спутник»	100,0	100,0	70,0	100,0	100,0	94,00	7
16	АНО «ЦСП «СКАЛА»	100,0	100,0	68,0	100,0	100,0	93,60	8
20	ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	98,1	100,0	64,0	100,0	100,0	92,43	9
21	АНО «ЦСП «Линия жизни»	98,1	100,0	64,0	100,0	100,0	92,43	
<b>Среднее значение</b>		<b>99,5</b>	<b>100,0</b>	<b>92,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>98,31</b>	-
<b>Среднее значение по госудУ</b>		<b>100,</b>	<b>100,0</b>	<b>98,4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>99,71</b>	-
<b>Среднее значение по негосудУ</b>		<b>98,7</b>	<b>100,0</b>	<b>79,8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>95,68</b>	-

## Выявленные недостатки и рекомендации

Таблица 17

№ п/п	Наименование организации	Выявленные недостатки, рекомендации
1	АСУСО «Атакский ДИ»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
2	АСУСО «БКСДИ»	Отсутствует возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Для обеспечения доступности объекта (услуг) для инвалидов по слуху и зрению рекомендуется реализовать следующие меры: - предусмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика, а при необходимости – тифлосурдопереводчика, для сопровождения инвалидов по слуху, по зрению и с одновременными нарушениями слуха и зрения
3	АСУСО «Драгунский ДИт»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
4	АСУСО «Екатерининский ДИ»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
5	АСУСО «Крутинский ДИ»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
6	АСУСО «Куйбышевский ДИ»	Отсутствует возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Для обеспечения доступности объекта (услуг) для инвалидов по слуху и зрению рекомендуется реализовать следующие меры: - предусмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика, а при необходимости – тифлосурдопереводчика, для сопровождения инвалидов по слуху, по зрению и с одновременными нарушениями слуха и зрения
7	АСУСО «Марьиновский ДИ»	Замечаний нет. Однако респонденты отмечают отсутствие спортзала/стадиона и уличной площадки для отдыха, а также потребность в улучшении качества питания. Рассмотреть возможность оборудования спортзала/стадиона и уличной площадки для отдыха. Учитывать пожелания получателей услуг в отношении меню и качества пищи
8	АСУСО «Нежинский ГЦ»	Замечаний нет. Однако в организации есть запрос на дальнейшее проведение патриотических мероприятий. Рекомендуется продолжать их проведение
9	АСУСО «Омский ДИ»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
10	АСУСО «Пушкинский ДИт»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
11	АСУСО «Таврический ДИ»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
12	АСУСО «Такмыкский ДИ»	Отсутствуют сменные кресла-коляски. Для обеспечения условий доступности маломобильным группам населения рекомендуется организовать наличие сменных кресел-колясок на объекте. Это позволит посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата свободно перемещаться по территории учреждения, особенно в случае невозможности использования собственной кресло-коляски. Кресла-коляски должны быть размещены в легко доступном месте, оснащены инструкцией по использованию и предоставляться по первому обращению

13	АСУСО «Тарский ДИ»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
14	БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
15	БУОО «РЦДП»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
16	АНО «ЦСП «СКАЛА»	<p>Отсутствует навигация в учреждении; отсутствует остановка общественного транспорта.</p> <p>Отсутствуют: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p> <p>Для обеспечения комфортных условий предоставления услуг рекомендуется реализовать следующие меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разместить в учреждении указатели и таблички навигации;</li> <li>- согласовать с ОМСУ размещение остановки общественного транспорта.</li> </ul> <p>Для обеспечения доступности объекта (услуг) для инвалидов по слуху и зрению рекомендуется реализовать следующие меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать дублирование звуковой информации визуальными средствами (текстовые табло, световые индикаторы), а зрительной информации – звуковыми сигналами или голосовыми оповещениями;</li> <li>- обеспечить дублирование надписей, указателей и иной важной текстовой и графической информации табличками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, установленными на доступной высоте;</li> <li>- предусмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика, а при необходимости – тифлосурдопереводчика, для сопровождения инвалидов по слуху, по зрению и с одновременными нарушениями слуха и зрения.</li> <li>- разработать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, слуху</li> </ul>
17	АНО «Спутник»	<p>Отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Отсутствуют: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Для обеспечения доступности территории и помещений организации для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделить не менее 10% парковочных мест для автотранспортных средств инвалидов, место выделяется разметкой жёлтого цвета и обозначается специальными символами — пиктограммой «инвалид», а также оборудуется специальным вертикальным знаком «инвалид».</li> </ul> <p>Для обеспечения доступности объекта (услуг) для инвалидов по слуху и зрению рекомендуется реализовать следующие меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать дублирование звуковой информации визуальными средствами (текстовые табло, световые индикаторы), а зрительной информации – звуковыми сигналами или голосовыми оповещениями;</li> <li>- обеспечить дублирование надписей, указателей и иной важной текстовой и графической информации табличками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, установленными на доступной высоте;</li> </ul>

		<p>- предусмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика, а при необходимости – тифлосурдопереводчика, для сопровождения инвалидов по слуху, по зрению и с одновременными нарушениями слуха и зрения</p>
18	ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	<p>На сайте отсутствуют электронная форма для отправки обращений и раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Отсутствует возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Для обеспечения обратной связи с получателями услуг рекомендуется обеспечить функционирование электронной формы для отправки обращений и раздела «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Для обеспечения доступности объекта (услуг) для инвалидов по слуху и зрению рекомендуется реализовать следующие меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предусмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика, а при необходимости – тифлосурдопереводчика, для сопровождения инвалидов по слуху, по зрению и с одновременными нарушениями слуха и зрения</li> </ul>
19	ООО «ПАНСИОНAT «ДОБРАГРАД»	Замечаний нет. Далее совершенствовать качество условий оказания услуг
20	ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	<p>На стенде отсутствует информация о материально-техническом обеспечении, об объеме предоставляемых социальных услуг.</p> <p>На сайте отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы".</p> <p>В санитарных помещениях периодически отмечается отсутствие гигиенических средств (мыла, туалетная бумага, полотенца и др.). Отсутствуют поручни и расширенные дверные проёмы, сменные кресла-коляски.</p> <p>Отсутствуют: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Для устранения выявленных недостатков в части информационной открытости и комфортности предоставления услуг рекомендуется реализовать следующие меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разместить на стенах информацию о материально-техническом обеспечении, об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>- создать и наполнить на сайте раздел "Часто задаваемые вопросы";</li> <li>- следить за расходом и наличием гигиенических средств ( мыла, туалетная бумага, полотенца и др.) в санитарных помещениях.</li> </ul> <p>Для обеспечения доступности территории и помещений организации для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить возможность перемещения внутри объекта за счёт расширения дверных проёмов и оборудования поручней;</li> <li>- организовать наличие сменных кресел-колясок на объекте. Это позволит посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата свободно перемещаться по территории учреждения, особенно в случае невозможности использования собственной кресло-коляски. Кресла-коляски должны быть размещены в легко доступном месте, оснащены инструкцией по использованию и предоставляться по первому обращению</li> </ul> <p>Для обеспечения доступности объекта (услуг) для инвалидов по слуху и зрению рекомендуется реализовать следующие меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать дублирование звуковой информации визуальными средствами (текстовые табло, световые индикаторы), а зрительной информации – звуковыми сигналами или голосовыми оповещениями;</li> <li>- обеспечить дублирование надписей, указателей и иной важной текстовой и графической информации табличками, выполненными</li> </ul>

		<p>рельефно-точечным шрифтом Брайля, установленными на доступной высоте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предусмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика, а при необходимости – тифлосурдопереводчика, для сопровождения инвалидов по слуху, по зрению и с одновременными нарушениями слуха и зрения</li> </ul>
21	АНО «ЦСП «Линия жизни»	<p>На стенде отсутствует информация о материально-техническом обеспечении, об объеме предоставляемых социальных услуг. В санитарных помещениях периодически отмечается отсутствие гигиенических средств (мыла, туалетная бумага, полотенца и др.). Отсутствуют поручни и расширенные дверные проёмы, сменные кресла-коляски.</p> <p>Отсутствуют: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Для устранения выявленных недостатков в части информационной открытости и комфорtnости предоставления услуг рекомендуется реализовать следующие меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разместить на стенах информацию о материально-техническом обеспечении, об объеме предоставляемых социальных услуг;</li> <li>- следить за расходом и наличием гигиенических средств ( мыла, туалетная бумага, полотенца и др.) в санитарных помещениях.</li> </ul> <p>Для обеспечения доступности территории и помещений организации для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить возможность перемещения внутри объекта за счёт расширения дверных проёмов и оборудования поручней;</li> <li>- организовать наличие сменных кресел-колясок на объекте. Это позволит посетителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата свободно перемещаться по территории учреждения, особенно в случае невозможности использования собственной кресло-коляски. Кресла-коляски должны быть размещены в легко доступном месте, оснащены инструкцией по использованию и предоставляться по первому обращению</li> </ul> <p>Для обеспечения доступности объекта (услуг) для инвалидов по слуху и зрению рекомендуется реализовать следующие меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать дублирование звуковой информации визуальными средствами (текстовые табло, световые индикаторы), а зрительной информации – звуковыми сигналами или голосовыми оповещениями;</li> <li>- обеспечить дублирование надписей, указателей и иной важной текстовой и графической информации табличками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, установленными на доступной высоте;</li> <li>- предусмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика, а при необходимости – тифлосурдопереводчика, для сопровождения инвалидов по слуху, по зрению и с одновременными нарушениями слуха и зрения</li> </ul>
22	ООО «Памагатор»	<p>На стенах отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг.</p> <p>Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Не предусмотрена возможность предоставления услуг в дистанционной форме.</p> <p>Среди получателей услуг актуален запрос на увеличение количества занятий, в частности – занятий с логопедом и коррекционной группы.</p> <p>Рекомендуется разместить на стенах информацию об объеме</p>

		<p>предоставляемых социальных услуг.</p> <p>Для обеспечения доступности территории и помещений организации для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделить не менее 10% парковочных мест для автотранспортных средств инвалидов, место выделяется разметкой жёлтого цвета и обозначается специальными символами — пиктограммой «инвалид», а также оборудуется специальным вертикальным знаком «инвалид».</li> </ul> <p>Рекомендуется разработать серию услуг для лиц с инвалидностью и их родственников в дистанционной форме.</p> <p>Рекомендуется рассмотреть и по возможности согласовать вопрос увеличения количества занятий, в частности – занятий с логопедом и коррекционной группы, за счёт бюджета</p>
23	ФСП «Территория милосердия»	<p>На сайте отсутствуют электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации", раздел "Часто задаваемые вопросы".</p> <p>Отсутствуют: специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Среди получателей услуг актуален запрос на увеличение количества занятий с профильными специалистами.</p> <p>Рекомендуется разместить на сайте электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации", а также раздел "Часто задаваемые вопросы", обеспечить его наполнение.</p> <p>Для обеспечения доступности объекта (услуг) для инвалидов по слуху и зрению рекомендуется реализовать следующие меры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов: они должны быть оснащены поручнями, расширенными проходами, кнопками вызова помощи, а также санитарно-техническим оборудованием, адаптированным для использования лицами с ограниченными возможностями (в том числе раковинами и унитазами пониженной высоты, свободным пространством для маневрирования кресел-колясок). Двери должны открываться наружу и быть снабжены удобными запорными;</li> <li>- организовать дублирование звуковой информации визуальными средствами (текстовые табло, световые индикаторы), а зрительной информации – звуковыми сигналами или голосовыми оповещениями;</li> <li>- обеспечить дублирование надписей, указателей и иной важной текстовой и графической информации табличками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, установленными на доступной высоте.</li> </ul> <p>Рекомендуется рассмотреть и по возможности согласовать вопрос увеличения количества занятий с профильными специалистами за счёт бюджета</p>

## Выявленные недостатки и рекомендации по организациям в целом

Таблица 18

№ п/п	Недостатки	Рекомендации
1	Отсутствие на стенах отдельных организаций информации, необходимой к размещению на данном информационном ресурсе в соответствии с требованиями НПА	Для устранения выявленных недостатков в части информационной открытости рекомендуется реализовать следующие меры: - разместить на стенах информацию о материально-техническом обеспечении, об объеме предоставляемых социальных услуг, обеспечивать ее своевременную актуализацию
2	На сайтах отдельных организаций не в полной мере представлены дистанционные способы взаимодействия (обратной связи) с получателями услуг	Для обеспечения обратной связи с получателями услуг рекомендуется обеспечить функционирование электронной формы для отправки обращений, жалоб, получения консультации и раздела «Часто задаваемые вопросы»
3	В отдельных организациях не в полной мере обеспечены комфортные условия предоставления услуг	Для обеспечения комфортных условий предоставления услуг рекомендуется реализовать следующие меры: - разместить в учреждении указатели и таблички навигации; - согласовать с ОМСУ размещение остановки общественного транспорта; - следить за расходом и наличием гигиенических средств ( мыла, туалетная бумага, полотенца и др.) в санитарных помещениях
4	В отдельных организациях не в полной мере созданы условия доступности для оказания услуг инвалидам	Для обеспечения доступности объекта (услуг) для инвалидов рекомендуется реализовать следующие меры: - оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - обеспечить возможность перемещения внутри организаций за счёт расширения дверных проёмов и оборудования поручней; - организовать наличие сменных кресел-колясок в организациях; - оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов; - организовать дублирование звуковой информации визуальными средствами (текстовые табло, световые индикаторы), а зрительной информации – звуковыми сигналами или голосовыми оповещениями; - обеспечить дублирование надписей, указателей и иной важной текстовой и графической информации табличками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, установленными на доступной высоте; - предусмотреть возможность предоставления услуг сурдопереводчика, а при необходимости – тифлосурдопереводчика, для сопровождения инвалидов по слуху, по зрению и с одновременными нарушениями слуха и зрения; - разработать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, слуху

## Пожелания респондентов

Таблица 19

№ п/п	Наименование организации	Пожелания
1	АСУСО «Атакский ДИ»	Отсутствуют
2	АСУСО «БКСДИ»	Отсутствуют
3	АСУСО «Драгунский ДИт»	Отсутствуют
4	АСУСО «Екатерининский ДИ»	Отсутствуют
5	АСУСО «Крутинский ДИ»	Отсутствуют
6	АСУСО «Куйбышевский ДИ»	Отсутствуют
7	АСУСО «Марьяновский ДИ»	Спортивный зал (1 респондент) Спортивный стадион (1 респондент) Уличную площадку для отдыха и досуга (1 респондент) Улучшить питание (1 респондент)
8	АСУСО «Нежинский ГЦ»	Продолжать патриотические мероприятия (1 респондент)
9	АСУСО «Омский ДИ»	Отсутствуют
10	АСУСО «Пушкинский ДИт»	Отсутствуют
11	АСУСО «Таврический ДИ»	Отсутствуют
12	АСУСО «Такмыкский ДИ»	Отсутствуют
13	АСУСО «Тарский ДИ»	Отсутствуют
14	БСУСО «Кировский детский дом-интернат»	Отсутствуют
15	БУОО «РЦДП»	Отсутствуют
16	АНО «ЦСП «СКАЛА»	Отсутствуют
17	АНО «Спутник»	Отсутствуют
18	ОРОО «НОВАЯ ЖИЗНЬ»	Отсутствуют
19	ООО «ПАНСИОННАТ «ДОБРАГРАД»	Отсутствуют
20	ОРОО «Дом надежды – Центр помощи людям»	Отсутствуют
21	АНО «ЦСП «Линия жизни»	Отсутствуют
22	ООО «Памагатор»	1. Хотелось бы по больше специалистов-логопедов, т.к. трудно попасть к логопеду на занятие (1 респондент). 2. Три бесплатных занятия в неделю (1 респондент) 3. Увеличение финансирования организации с целью предоставления большего количества занятий (1 респондент). 4. Хотелось бы побольше занятий и коммуникативные группы (1 респондент). 5. Увеличить количество занятий (1 респондент). 6. Увеличить количество бесплатных занятий (1 респондент). 7. Хотелось иметь возможность чаще посещать занятия по графику (1 респондент)
23	ФСП «Территория милосердия»	1. Побольше выделять денег, чтобы увеличить количество занятий. И помещение побольше бы им, так много деток (1 респондент). 2. Выделить дополнительные помещения для занятий большего количества профильных специалистов (1 респондент). 3. Очень тесно (1 респондент). 4. Увеличение финансирования на реабилитацию с целью привлечения разносторонних специалистов (1 респондент). 5. Побольше бы занятий (1 респондент)

## ***Инструментарий исследования***

### **Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области**

(разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н)

#### **Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

**Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)**

---

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стенах в помещениях организации?**

- Да  
 Нет (переход к вопросу 3)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации?**

- Да  
 Нет, так как \_\_\_\_\_

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

- Да  
 Нет (переход к вопросу 5)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

- Да  
 Нет, так как \_\_\_\_\_

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?**

- Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)  
 Нет (услуга предоставлена с опозданием)

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное**

состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

- Да  
 Нет, так как \_\_\_\_\_

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

- Да  
 Нет (переход к вопросу 9)

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

- Да  
 Нет, так как \_\_\_\_\_

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

- Да  
 Нет, так как \_\_\_\_\_

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

- Да  
 Нет, так как \_\_\_\_\_

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- Да  
 Нет (переход к вопросу 13)

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме** (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- Да  
 Нет, так как \_\_\_\_\_

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

- Да  
 Нет, так как \_\_\_\_\_

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информаторов (информационных киосков, информационных терминалов и др.)?)**

- Да

Нет, так как \_\_\_\_\_

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

- Да
- Нет

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

---

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**17. Ваш пол**

- Мужской
- Женский

**18. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)**

**19. Укажите к какой группе Вы относитесь?**

- Пожилые граждане
- Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;
- Семья, имеющая ребенка-инвалида
- Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- Инвалиды
- Молодые инвалиды
- Родственники граждан, получающих услуги в организациях социального обслуживания
- Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_

**20. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:**

- Полустационарная форма социального обслуживания
- Стационарная форма социального обслуживания

Дата заполнения " \_\_\_\_ " 20 \_\_\_\_

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

**Анкета для опроса получателей социальных услуг с ментальными нарушениями  
о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания  
Омской области**

**Уважаемый участник опроса!**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы поставщика социальных услуг, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.  
Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**I. Оценка информационной открытости и доступности**

**1. Можете ли Вы, находясь здесь, получить нужную информацию от сотрудников центра?  
Насколько сотрудники центра готовы ответить на твои вопросы?**

- Да, мне дают ответы на все или большинство моих вопросов
- Я могу получить ответ не на все важные для меня вопросы
- Нет, мне ничего или почти ничего не сообщают

## II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

### 2. Насколько Вам удобно, чисто, красиво в этой организации?

- Очень удобно, чисто и красиво  
 В целом, неплохо, но есть недостатки (какие именно) \_\_\_\_\_  
 Здесь находится очень неприятно, нет удобной мебели все обшарпано, грязно (укажите недостатки) \_\_\_\_\_

## III. Доступность для инвалидов

### 3. Насколько удобно сюда приезжать, приходить или проживать здесь людям с инвалидностью?

- Здесь всё обустроено для инвалидов  
 Здесь есть многое для инвалидов, но много чего не хватает \_\_\_\_\_  
 Нет, инвалидам здесь очень сложно - \_\_\_\_\_

## IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников негосударственных поставщиков социальных услуг

### 4. Насколько вежливы с Вами работники учреждения?

	Работники приёмной, справочной, охраны	Социальные работники, психологи, педагоги, медики	По телефону, электронной почте, в социальных сетях (в случае, если респондент обращался в организацию этими способами)
Вежливы			
Не всегда вежливы			
Совсем не вежливы			

## V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

### 5. Посоветовали бы Вы обратиться в эту организацию другим людям в похожей ситуации?

- Да  
 Трудно сказать  
 Нет

### 6. Насколько Вас устраивает расписание работы организации, в том числе занятий, консультаций?

- Оно удобное  
 Оно не очень удобное  
 Оно совсем неудобное

### 7. В целом, вам нравится обслуживание в этой организации?

- Да, нравится  
 Не очень нравится  
 Совсем не нравится

### 8. Что бы Вы хотели изменить в работе организации?

---



---



---

## VI. Социально-демографический блок

И еще несколько вопросов о вас. Информация останется анонимной и будет использована в обобщенном виде после статистической обработки. Если вы заполняете анкету как представитель пользователя социальными услугами, укажите, пожалуйста, информацию о пользователе.

**9. Пол**

- мужской
- женский

**10. Возраст?****11. Наличие ограничений по здоровью**

- да
- нет => закончить интервью

**12. Каков характер Вашего ограничения по здоровью?**

- инвалид-колясочник
- нарушение зрения
- ограничение слуха
- нарушения речи
- другое \_\_\_\_\_

Дата заполнения "\_\_\_" 20\_\_\_

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

**Чек-лист для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями.**

**Наименование организации** \_\_\_\_\_

**Адрес** \_\_\_\_\_

**Формы обслуживания: 1. стационарная; 2. полустационарная**

**Дата проведения оценки** \_\_\_\_\_

**ФИО эксперта** \_\_\_\_\_

**1. Критерий "Открытость и доступность информации об учреждении".**

**Показатель 1.1:** Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: 1) на информационных стендах в помещении организации (учреждения); 2) на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

<b>Перечень информации</b>	<b>На информационных стендах в помещении организации</b>	<b>На официальном сайте организации в сети "Интернет»</b>
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации		
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты		
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда		
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед		
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты		
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы		
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о	x	

<b>Перечень информации</b>	<b>На информационных стенах в помещении организации</b>	<b>На официальном сайте организации в сети "Интернет"</b>
положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о попечительском совете организации социального обслуживания		
8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		
9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)		
10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)		
11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно		
12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет		

<b>Перечень информации</b>	<b>На информационных стендах в помещении организации</b>	<b>На официальном сайте организации в сети "Интернет"</b>
бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)*		
<i>*При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности, размещение соответствующей информации не требуется (пропишите в ячейке "не требуется")</i>		
16) о финансово-хозяйственной деятельности	<b>x</b>	
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре		
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний*		
<i>*При отсутствии в организации социального обслуживания предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется (пропишите в ячейке "не требуется")</i>		
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
<b>Всего</b>	<b>из 17 (15**)</b>	<b>из 19 (17**)</b>

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации И<sub>норм</sub>, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком "звездочка" – \*).

**Показатель № 1.2:** Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Форма № 1.

№ п/ п	<b>Параметры оценки: наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</b>	<b>Отметка</b>	
		<b>Наличие на сайте</b> (есть – 1, нет – 0)	<b>Функционирование</b> (да – 1, нет – 0)
1	Телефона		
2	Электронной почты		
3	Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4	Раздела "Часто задаваемые вопросы"		
5	Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

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

**Показатель № 2.1:** Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг.

<b>№ п/п</b>	<b>Параметры оценки</b>	<b>Отметка о выполнении (есть – 1, нет – 0)</b>
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри организации	
3	наличие и доступность питьевой воды	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5	санитарное состояние помещений организации	
6	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения) с использованием сети "Интернет", посредствам Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)	

**3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов".**

**Показатель № 3.1:** Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

<b>№ п/п</b>	<b>Параметры оценки</b>	<b>Отметка о выполнении (есть – 1, нет – 0)</b>
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4	наличие сменных кресел-колясок	
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

**Показатель № 3.2:** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

<b>№ п/п</b>	<b>Параметры оценки</b>	<b>Отметка о выполнении (есть – 1, нет – 0)</b>
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической	

	информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшиими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

Подпись эксперта \_\_\_\_\_

Подпись руководителя организации социальной сферы \_\_\_\_\_

Дата ознакомления \_\_\_\_\_

**Перечень организаций социального обслуживания Омской области, в отношении которых в 2025 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг**

№ п/п	Организация социального обслуживания	Юридический адрес организации социального обслуживания
<b>Государственные организации</b>		
1	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области (далее – АСУСО) "Атакский дом-интернат"	646511, Омская область, Тарский район, поселок Атак, Горская ул., д. 6
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	644517, Омская область, Омский район, поселок Дачный, Дачная ул., д.30
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	Юридический адрес: 646150, Омская Область, р-н Любинский, п. Драгунский, ул. Центральная, д. 5. Фактический адрес организации (место предоставления социальных услуг): - 646150, Омская Область, р-н Любинский, п. Драгунский, ул. Центральная, д. 5. - 646150, Омская область, Любинский район, поселок Алексеевский, ул. Лесная, д. 13
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	646510, Омская область, Тарский р-н, с Екатерининское, Интернатовскаяул, д. 6
5	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	646130, Омская область, Крутинский район, рабочий поселок Крутинка, ул. Красный Путь, д.196
6	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	644009, Омская область, город Омск, ул. 10 лет Октября, д.194
7	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	646040, Омская область, Марьяновский район, рабочий поселок Марьяновка, Северная ул., д. 9А
8	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	Юридический адрес: 644120, Омская область, город Омск, 3-Я Ленинградская ул., д. 50. Фактический адрес организации (место предоставления социальных услуг): - 644120, Омская область, город Омск, 3-я Ленинградская ул., д. 50; - 644014, город Омск, ул. 5-я Марьяновская, д. 46
9	АСУСО "Омский дом-интернат"	644903, Омская область, город Омск, поселок Северный
10	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	644540, Омская область, Омский район, поселок Хвойный, Хвойная ул., д.1а
11	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Юридический адрес: 646800, Омская область, Таврический район, рабочий поселок Таврическое, Пансионатная ул., д.9. Фактический адрес организации (место предоставления социальных услуг): - 646800, Омская область, Таврический район, рабочий поселок Таврическое,

№ п/п	Организация социального обслуживания	Юридический адрес организации социального обслуживания
		Пансионатная ул., д.9; - 646811, Омская область, Таврический район, село Сосновское, ул. Улыбина, д. 3
12	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	646694, Омская область, Большереченский район, село Такмык, Красногвардейская ул., д.1
13	АСУСО "Тарский дом-интернат"	646536, Омская область, Тарский район, город Тара, Транспортная ул., д. 22
14	Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Кировский детский дом-интернат"	644903, Омская область, г. Омск, ул. Челябинская, 2
15	Бюджетное учреждение Омской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	644518, Омская область, Омский район, дп. Чернолучинский, ул. Курортная, д. 4
Негосударственные организации		
16	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации "СКАЛА"	Юридический адрес: 644025, г. Омск, ул. Медовая, д. 12. Фактический адрес организации (место предоставления социальных услуг): - Пансионат для дезадаптированных лиц старшего поколения без определенного места жительства, 646614, Омская область, Горьковский район, с. Сухое, ул. Карбышева, д. 23; - Пансионат для дезадаптированных лиц старшего поколения без определенного места жительства, 646101, Омская область, г. Называевск, ул. 1-я Железнодорожная, д. 29
17	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной поддержки незащищенных слоев населения "Спутник"	Юридический адрес: 644012, г. Омск, ул. 8-я Дунайская, д. 6. Фактический адрес организации (место предоставления социальных услуг): Пансионат для дезадаптированных лиц старшего поколения без определенного места жительства, 644050, г. Омск, ул. Энергетиков, д. 6
18	Омская региональная общественная организация помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	Юридический адрес: 646423, Омская область, Саргатский район, д. Тамбовка, ул. Зеленая, д. 3. Фактический адрес организации (место предоставления социальных услуг): - "Большеуковский пансионат для престарелых 2", 646382, Омская область, Большеуковский район, село Чернецовка, ул. Иванова, д. 5; - "Полтавский пансионат для престарелых и инвалидов 2", 646740, Омская обл., Полтавский район, рабочий поселок Полтавка, ул. Кизюрина, д. 27
19	Общество с ограниченной ответственностью "ПАНСИОНAT "ДОБРАГРАД"	Юридический адрес: 644544, Омская область, Омский район, С.П. Комсомольское, п. Ачаирский, ул. Рабочая, д. 6, офис 1.

№ п/п	Организация социального обслуживания	Юридический адрес организации социального обслуживания
		<p>Фактический адрес организации (место предоставления социальных услуг):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Пансионат для дезадаптированных лиц старшего поколения без определенного места жительства, Омская обл., Омский район, с.п. Комсомольскоеп. Ачаирский, ул. Рабочая, д.6;</li> <li>- Центр социальной адаптации для людей оказавшихся без определенного места жительства в трудной жизненной ситуации, Омский район, пос. Ачаирский, ул. Рабочая, д. 6</li> </ul>
20	Омская региональная общественная организация "Дом надежды – Центр помощи людям"	<p>Юридический адрес: 644521, Омская область, Омский район, д. Верхний Карбуш, ул. Карбышева, 9</p> <p>Фактический адрес организации (место предоставления социальных услуг):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- центр социальной адаптации для бездомных граждан, Омская область, Омский район, д. Верхний Карбуш, ул. Карбышева, 9;</li> <li>- центр социальной адаптации для бездомных граждан, Омская область, Омский район, д. Верхний Карбуш, ул. Карбышева, 23а;</li> <li>- центр социальной адаптации для бездомных граждан, Омская область, Таврический район, с. Прииртышье, ул. Лесная, 1;</li> <li>-центр социальной адаптации для бездомных граждан, Омская область, Черлакский район, р.п. Черлак, ул. Советская, 115</li> </ul>
21	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	<p>Юридический адрес: 644510, Омская область, Омский район, с. Красноярка, ул. Спортивная, 16</p> <p>Фактический адрес организации (место предоставления социальных услуг):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- центр социальной адаптации для бездомных граждан, Омская область, Омский район, с. Красноярка, ул. Спортивная, 16</li> </ul>
22	Общество с ограниченной ответственностью "Памагатор"	<p>Юридический адрес: 644119, г. Омск, ул. Перелета, д. 18, кв. 143</p> <p>Фактический адрес организации (место предоставления социальных услуг): 644123 г. Омск, ул. 70 лет Октября, д. 20, корп.1</p>
23	Фонд социальных проектов "Территория милосердия"	644043, г. Омск, ул. Красный Путь, д. 20, помещ. 203П