


УДК: 303.424

Рег. № _____

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО "ГЭПИЦентр-1"

 -И.Б. Соловейкина
" 31 " 08 2022 г.

М.П.



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по результатам оказания услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Омской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований областного бюджета, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Омской области

Государственный контракт от "10" марта 2022 года № 4209500

Руководитель




В.В. Гартман

Омск, 2022

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ


Руководитель


31.08.2022
подпись, дата

В.В. Гартман
(введение, раздел 5,
заключение)


Исполнители:

Руководитель отдела проектов


31.08.2022
подпись, дата

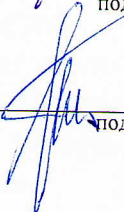
И.И. Терехова
(разделы 1-3)

Специалист-социолог


31.08.2022
подпись, дата

О.А. Важинский
(раздел 4)

Нормоконтроль


31.08.2022
подпись, дата

Т.И. Гунина

РЕФЕРАТ

Отчет 101 стр., 1 кн., 20 табл., 5 источн., 5 прил.

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

Объектом исследования являлись 20 организаций, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания на территории Омской области (далее – организации социального обслуживания), подлежащих независимой оценке качества в 2022 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

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

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 20 организаций социального обслуживания. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организациях, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных определена оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания; сформированы выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания Омской области в целом.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ	9 стр.
1 Содержание работ по сбору и обобщению информации	13 стр.
2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)	16 стр.
3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	18 стр.
4 Результаты независимой оценки качества в 2022 году	38 стр.
4.1 Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организации"	38 стр.
4.2 Критерий 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"	58 стр.
4.3 Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"	64 стр.
4.4 Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций"	72 стр.
4.5 Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	82 стр.
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	88 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	93 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	97 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ А - анкета для опроса получателей услуг	98 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ Б – протоколы регистрации дистанционных способов взаимодействия.....	в электронном виде, на CD-диске
ПРИЛОЖЕНИЕ В – фотоотчет по результатам изучения условий оказания услуг в организациях социального обслуживания.....	в электронном виде, на CD-диске
ПРИЛОЖЕНИЕ Г – скриншоты по результатам оценки официальных сайтов организаций социального обслуживания.....	в электронном виде, на CD-диске
ПРИЛОЖЕНИЕ Д – скриншоты по результатам обращения в организации социального обслуживания посредством электронной почты.....	в электронном виде, на CD-диске

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность социальная</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания</i>	– оценочная процедура, которая является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяются следующие сокращения и обозначения:

г. – год

др. – другое

СРЦН – Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

ЦСАН – Центр социальной адаптации несовершеннолетних

ЦСПСД – Центр социальной помощи семье и детям

НОК – независимая оценка качества

ОВ – ограниченные возможности

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

табл. – таблица

НПА – нормативные правовые акты

П 1.1 – соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ

П 1.1.1 – объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации

П 1.1.2 – объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации

П 1.2 – наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

П 1.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации

П 1.3.1 – число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении

П 1.3.2 – число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте

П 2.1 – обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

П 2.2 – время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

П 2.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

П 3.1 – оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

П 3.2 – обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

П 3.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

П 4.1 – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

П 4.2 – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

П 4.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

П 5.1 – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

П 5.2 – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)

П 5.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом от 10 марта 2022 г. № 4209500, заключенного с Министерством труда и социального развития Омской области, в марте-августе 2022 г. ООО "ГЭПИЦентр-1" провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области в 2022 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания определена Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций социального обслуживания, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания.

Методика проведения независимой оценки определена федеральными нормативными актами.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в субъектах Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области, а также поддержания обратной связи с получателями социальных услуг региона для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций социального обслуживания, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цель и задачи исследования

Целями настоящего исследования являлись:

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

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

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

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись:

- 20 организаций социального обслуживания Омской области, подлежащих независимой оценке качества в 2022 году (подробнее см. табл. 1);
- граждане, являющиеся получателями социальных услуг в указанных организациях социального обслуживания (либо их законные представители).

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н, по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

Описание методов сбора первичной информации

1) Источниками информации о качестве условий оказания услуг являлись:

1.1) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети интернет, информационные стенды в помещениях указанных организаций;

1.2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети интернет (далее – официальный сайт bus.gov.ru);

1.3) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

1.4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг;

2) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который осуществлялся следующих в формах:

- онлайн анкетирования по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети интернет;

- анкетирования получателей услуг - письменной формы опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты.

3) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций социального обслуживания применялся метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте bus.gov.ru, на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области, на официальных сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания).

При оценке информационной открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в части соответствия состава информации, размещенной на официальных сайтах, стендах данных организаций, составу информации, открытость и доступность которой организации социального обслуживания должны обеспечить, были использованы следующие нормативные документы:

- статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

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

Отсутствие на официальных сайтах, стендах организаций социального обслуживания информации, указанной в статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", фиксировалось путем создания скриншотов проверяемых страниц сайтов, фотографирования стендов.

4) Эксперимент "Взаимодействие организации с гражданами". Было осуществлено оценивание взаимодействия организаций социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте без раскрытия личности и фактической цели "получателя" услуг по базовым легендам, соответствующим характеру социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания. При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением были использованы следующие НПА:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

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

Общее количество обращений в каждую организацию составило не менее двух.

Указанные методы относятся к разряду "количественных" методик сбора первичных данных. При проведении сбора первичной информации интервьюеры (эксперты) следовали определенным правилам ведения и наблюдения. Обязательными требованиями в данном исследовании являлись:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры опроса и заполнения протоколов выездной работы экспертов требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

1 Содержание работ по сбору и обобщению информации

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области в 2022 году включало в себя следующие работы по сбору и обобщению информации.

Анализ официального сайта организации социального обслуживания по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях

Осуществлено оценивание содержания и технологических характеристик официальных сайтов организаций социального обслуживания региона. Анализ содержания сайтов организаций проводился через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителей, в том числе инвалидов по зрению.

Оценка содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях

Осуществлено обследование стендов организаций социального обслуживания, содержащих информацию для получателей услуг, путем просмотра содержимого каждого из них. Зафиксированы наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителей организации социального обслуживания.

Натурные наблюдения для выявления реальной ситуации, существующей в организации социального обслуживания

Осуществлено выявление:

- уровня обеспечения комфортных условий предоставления услуг;
- наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- уровня обеспечения доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

Осуществлено выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, условиями оказания услуг этими организациями.

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

№	Наименование организации	Адрес организации
Государственные организации		
1	Автономное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области (далее – АСУСО) "Атакский дом-интернат"	646511, Омская область, Тарский район, пос. Атак, ул. Горская, д. 6
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	644517, Омская область, Омский район, пос. Дачный, ул. Дачная, д. 30
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	646150, Омская область, Любинский район, пос. Драгунский, ул. Центральная, д. 5; 646150, Омская область, Любинский район, пос. Алексеевский, ул. Лесная, д. 13
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	646510, Омская область, Тарский район, с. Екатерининское, ул. Интернатовская
5	Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Кировский детский дом-интернат"	644903, г. Омск, мкр. Входной, ул. Челябинская, д. 2
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	646130, Омская область, Крутинский район, р.п. Крутинка, ул. Красный путь, д. 196
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	644031, г. Омск, ул. 10 лет Октября, д. 194
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	646040, Омская область, Марьяновский район, р.п. Марьяновка, ул. Северная, д. 9а
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	644120, г. Омск, ул. 3-я Ленинградская, д. 50; 644014, г. Омск, ул. Марьяновская 5-я, д. 46
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	644903, г. Омск, пос. Северный; 644903, г. Омск, мкр. Входной, ул. Челябинская, д. 7
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	644540, Омская область, Омский район, пос. Хвойный, ул. Хвойная, д. 1а; 644526, Омская область, Омский район, пос. Андреевский, ул. Центральная, д. 8
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	646800, Омская область, Таврический район, р.п. Таврическое, ул. Пансионатная, д. 9; 646811, Омская область, Таврический район, с. Сосновское, ул. Улыбина, д. 3
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	646694, Омская область, Большереченский район, с. Такмык, ул. Красногвардейская, д. 1
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	646536, Омская область, г. Тара, ул. Транспортная, д. 22
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	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть" (пансионат для дезадаптированных лиц старшего поколения без определенного места жительства (далее – пансионат))	Адрес юридического лица: 644079, г. Омск, ул. 24-я Рабочая, д. 27. Место предоставления услуг: 646614, Омская область, Горьковский район, с. Сухое, ул. Карбышева, д. 23
17	Омская региональная общественная организация "Дом надежды – Центр помощи людям"(негосударственный центр социальной адаптации)	Адрес юридического лица: 644521, Омская область, Омский район, д. Верхний Карбуш, ул. Карбышева, д. 23а. Место предоставления услуг: 1. 644521, Омская область, Омский район, д. Верхний Карбуш, ул. Карбышева, д. 23а. 2. 644521, Омская область, Омский район, д. Верхний Карбуш, ул. Карбышева, д. 9. 3. 646805, Омская область, Таврический район, с. Прииртышье, ул. Лесная, д. 1. 4. 646250, Омская область, Черлакский район, р.п. Черлак, ул. Советская, д. 115
18	Омская региональная общественная организация помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ" (негосударственный центр социальной адаптации, пансионат)	Адрес юридического лица: 646423, Омская область, Саргатский район, д. Тамбовка, ул. Зеленая, д. 3. Место предоставления услуг (негосударственный центр социальной адаптации): 1. 646423, Омская область, Саргатский район, д. Тамбовка, ул. Зеленая, д. 9, кв. 1. 2. 646423, Омская область, Саргатский район, д. Тамбовка, ул. Зеленая, д. 18.3. 646423, Омская область, Саргатский район, д. Тамбовка, ул. Зеленая,

№	Наименование организации	Адрес организации
		д. 3. Место предоставления услуг (пансионат): 1. 646406, Омская область, Саргатский район, с. Баженово, ул. Кооперативная, д. 37 г, 2. 646382, Омская область, Большеуковский район, с. Чернецовка, ул. Иванова, д. 5
19	Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"(негосударственный центр социальной адаптации)	Адрес юридического лица: 644510, Омская область, Омский район, с. Красноярка, ул. Спортивная, д. 16. Место предоставления услуг: 644510, Омская область, Омский район, с. Красноярка, ул. Спортивная, д. 16
20	Общество с ограниченной ответственностью "Памагатор" (инклюзивный центр)	Адрес юридического лица: 644119, Омская область, г.Омск, ул. Перелета, дом 18, кв. 143. Место предоставления услуг: г. Омск, ул. 70 лет Октября 20/1

2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 20 организаций социального обслуживания региона.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение 2021 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов согласно Методике составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. В опросе принимали участие совершеннолетние дееспособные граждане и несовершеннолетние граждане старше 12-летнего возраста (при наличии согласия на участие в опросе их родителей или законных представителей).

Таким образом, в 20 организациях опрошено 1581 респондента. Распределение выборки в разрезе организаций социального обслуживания Омской области приведено в табл. 2.

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

№	Название организации	Выборочная совокупность	Фактическая выборка
Государственные организации			
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	17	24
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	69	75
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	10	12
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	22	22
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	54	64
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	26	26
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	148	148
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	34	41
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	233	275
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	47	47
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	36	58
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	120	136
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	16	22
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	16	30
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	408	455
Всего по государственным организациям		1256	1435

№	Название организации	Выборочная совокупность	Фактическая выборка
Негосударственные организации			
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	12	12
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	19	20
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	11	12
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	2	4
20	ООО "Памагатор"	77	98
Всего по негосударственным организациям		121	146
Всего по организациям		1377	1581

3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 3). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (см. табл. 4). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 5.

Таблица – 3 Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация 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 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Анализ информационных стенов в помещениях организации и официальных сайтов организации Анализ официальных сайтов организации
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг Изучение условий в помещениях организации
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг Изучение условий доступности организации для инвалидов Изучение условий доступности услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

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

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ($P_{\text{инф}}$)	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных к установленным нормативными правовыми актами ($I_{\text{стенд}}$) - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных к установленным нормативными правовыми актами ($I_{\text{сайт}}$)	0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;
 $I_{\text{сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);
 $I_{\text{норм}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенное нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);
 $I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенное к стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

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

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

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

$$P_{\text{откр}}^{\text{ул}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

Где:

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

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

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

<p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)</p>	<p>K¹ = (0,3 × П_{инф} + 0,3 × П_{дист} + 0,4 × П_{откр ул})</p>	<p>100 баллов</p>
<p>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>		

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($\Pi_{\text{комф,усл}}$)	0,3	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным 	<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф}}$)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.1)</p>

			актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти									
$P_{\text{комф, усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$ <p>(2.1)</p>												
<p>где:</p> <p>$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)</p> <p>$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг</p> <p>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф, усл}}$) принимает значение 100 баллов</p>												
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	<ul style="list-style-type: none"> - превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока 	<table border="1"> <tr><td>0 баллов</td></tr> <tr><td>10 баллов</td></tr> <tr><td>20 баллов</td></tr> <tr><td>40 баллов</td></tr> <tr><td>60 баллов</td></tr> <tr><td>100 баллов</td></tr> </table>	0 баллов	10 баллов	20 баллов	40 баллов	60 баллов	100 баллов	100 баллов
0 баллов												
10 баллов												
20 баллов												
40 баллов												
60 баллов												
100 баллов												
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($Y^{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	Для расчета формула (2.2)						
<p>Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$) и рассчитывается по формуле (2.2с)</p> $P^{\circ}_{\text{ожид}} = C_{\text{своевр}} = \frac{Y^{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100$ <p>(2.2с)</p>												

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

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = \Gamma_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

Где:

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

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

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

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>- отсутствие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (С^{услуг} дост)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие (Т^{услуг} дост)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
-----	--	-----	---	--	--	--

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

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

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

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

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

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

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

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

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

Условные обозначения:

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

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

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

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

4 Результаты независимой оценки качества в 2022 году

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества.

4.1 Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организации"

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций социального обслуживания Омской области, подлежащих оценке в 2022 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях социального обслуживания по результатам опроса получателей услуг.

По показателю 1.1 "Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА" среднее значение по организациям составило – 95,00 балла, по государственным организациям – 100,00 балла, по негосударственным – 80,00. По итогам исследования было выявлено, что все официальные сайты и информационные стенды государственных организаций полностью соответствуют требованиям действующих НПА РФ. В то время как официальные сайты и информационные стенды негосударственных организаций соответствуют им не в полной мере.

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

- в 15 из 15 обследованных государственных организаций информация, установленная к обязательному размещению НПА РФ на информационных стендах, представлена в полном объеме.

- в 5 из 5 обследованных негосударственных организаций информация, установленная к обязательному размещению НПА РФ на информационных стендах, представлена в полном объеме.

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

- в 15 из 15 государственных организаций на официальных сайтах в полном объеме представлена информация, установленная к обязательному размещению на данных информационных ресурсах НПА РФ.

- в 4 из 5 негосударственных организаций на официальных сайтах в полном объеме представлена информация, установленная к обязательному размещению на данных информационных ресурсах НПА РФ (официальный сайт Ассоциации "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть" на момент сбора сведений не функционировал, поэтому оценить полноту размещения сведений не представилось возможным).

С точки зрения удобства пользования и полноты размещенной информации получатели услуг максимально положительно оценили сайты: АСУСО "Атакский

дом-интернат"; АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"; АСУСО "Крутинский дом-интернат"; АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"; АСУСО "Марьяновский дом-интернат"; АСУСО "Нежинский геронтологический центр"; АСУСО "Пушкинский дом-интернат"; АСУСО "Такмыкский дом-интернат"; АСУСО "Тарский дом-интернат"; ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"; ООО "Памагатор".

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

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций													Всего			
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг		15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																		
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
2	АСУСО "Большешулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
6	АСУСО "Кругинский дом-интернат"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																	Всего			
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества				
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ																						
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
20	ООО "Памагатор"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17

Таблица – 7 Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах

№ п/п	Наименование организации	Адрес сайта	Установленный НПД объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций													Всего																						
			1. О дате государственной регистрации организации	2. Об учредителе (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителях, его заместителях, структуре и органах управления организации	7. О материально-техническом обеспечении организации	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг		15. О наличии лицензий на осуществление деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества																	
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	АСУСО "Атацкий дом-интернат"	http://atakinternet.ucoz.net/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	http://bksdi.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	АСУСО "Драгуцкий дом-интернат"	https://dpni.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	https://epni-yarushkina.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	БСУСЛО "Кировский детский дом-интернат"	https://kddi.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Наименование организации	Адрес сайта	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций													Всего									
			1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	7. О структуре и органах управления организации	8. О материально-техническом обеспечении	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг		14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственные контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества			
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	https://krutinka.omsk.socinfo.ru/about	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	http://gc-kuybyshevskiy.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	https://mpni.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	http://nezhinsk-centr.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	http://www.pni55.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	http://pyshkin-internat.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	http://ditavrigh55.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
13	АСУСО	http://internat77.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19

№ п/п	Наименование организации	Адрес сайта	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций													Всего					
			1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, структуре и органах управления организации	7. О материально-техническом обеспечении	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг		15. О наличии лицензий на осуществление деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	https://www.n155.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	14
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	http://xn--55-plcedabbyve6s.xn--p1ai/kontakty	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	16
20	ООО "Паматор"	https://pamagator.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	9

По показателю "1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг" среднее значение по всей совокупности организаций составило 95,00 балла, в том числе по государственным организациям – 100,00 балла, по негосударственным организациям – 80,00 балла.

На официальных сайтах всех организаций (за исключением Ассоциации "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть") обеспечено представление 5 необходимых дистанционных способов взаимодействия организаций с получателями услуг (номера телефонов, адреса электронной почты организаций; электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.; раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) и их функционирование.

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

Таблица – 8 Взаимодействие организации с получателями услуг посредством телефонной связи

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	Отлично	<i>На звонок ответили быстро и проконсультировали сразу же и в полном объеме.</i>
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Отлично	<i>На звонок ответили быстро. Специалист не сразу понял суть вопроса, но после объяснений все подробно рассказал</i>
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	Отлично	<i>Дозвонились сразу. Проконсультировали как нужно.</i>
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	Отлично	<i>Ответили сразу и полностью проконсультировали.</i>
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	Отлично	<i>Ответили сразу, предложили прийти и лично получить консультацию, но после отказа ответили на вопрос.</i>
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	Отлично	<i>При первом звонке телефон был занят. При втором ответили через минуту, но проконсультировали очень хорошо, ответили на все дополнительные вопросы.</i>
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Отлично	<i>Сотрудник назвал только наименование организации. Дана общая консультация по вопросу. Сказали, что можно обратиться лично для более подробной консультации. Но при этом были очень вежливы.</i>
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	Отлично	<i>Представлялись полностью. Специалист дал подробный алгоритм действий.</i>
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	Отлично	<i>Ответили быстро. Сотрудник представился, как положено. Дана исчерпывающая консультация по вопросу.</i>
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	Хорошо	<i>Сотрудник назвал только наименование организации. Сотрудник, давший консультацию, не представился. Специалист дал подробную консультацию.</i>

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	Хорошо	<i>На первые два вызова никто не ответил. В 3 раз специалист проконсультировал, но очень нехотя, тем не менее, консультация была полной.</i>
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Отлично	<i>Соединение прошло с первого раза. Дана консультация по вопросу.</i>
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	Отлично	<i>При первом звонке телефон был занят. При втором звонке на вопрос ответили полностью</i>
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	Отлично	<i>На звонок ответили быстро. Представились полностью. Специалист подробно расспросила о вопросе, а затем дала исчерпывающий ответ.</i>
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	Отлично	<i>Дозвонились не сразу. Представитель организации назвал только наименование организации. Дали подробную консультацию по телефону, ответили на все вопросы.</i>
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	Удовлетворительно	<i>Ответили на второй день и с 3 раза. Специалист не полностью ответил на вопрос.</i>
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	Хорошо	<i>Ответили со 2 раза. Специалист не представился, на вопрос ответили не полностью.</i>
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	Отлично	<i>На вопрос ответили подробно, но задавали очень много уточняющих вопросов.</i>
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	Хорошо	<i>Специалист не представился, ответили со 2 раза, но на вопрос ответили.</i>
20	ООО "Памагатор"	Отлично	<i>Звонили 2 раза, специалист ответил на вопрос полностью</i>

Таблица – 8.1 Взаимодействие организации с получателями услуг посредством электронной почты

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	Неудовлетворительно	Сообщили о том, что больше не работают
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	Неудовлетворительно	Адрес почты указан не верно, письмо не отправилось
20	ООО "Памагатор"	Отлично	Исчерпывающий и оперативный ответ.

Следует отметить, что результаты проведенного эксперимента по взаимодействию организаций социального обслуживания с получателями услуг

выявили различные подходы сотрудников организаций к предоставлению информации по типовому запросу, а также отличие предоставляемой информации между отдельными организациями, но в целом на очень высоком уровне.

При взаимодействии с организациями с использованием телефонной связи только в 7 из 20 организаций не удалось дозвониться с первого раза. Максимальное число обращений в одну организацию составило 3 (АСУСО "Пушкинский дом-интернат" и Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"). В большинстве случаев при общении с сотрудниками оцениваемых организаций можно отметить доброжелательность и вежливость специалистов.

При анализе результатов обращений, направленных в организации социального обслуживания посредством электронной почты, было зафиксировано, что на все запросы был получен оперативный ответ (в день обращения и на следующий день). Вместе с тем необходимо отметить, что на сайте АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни" был указан не верный адрес электронной почты (письмо отправить не удалось).

По показателю "1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации" среднее значение по организациям составило 98,22 балла, в том числе по государственным организациям – 98,19 балла; по негосударственным организациям – 98,33 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 13 из 20 организаций (АСУСО "Атакский дом-интернат"; АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"; АСУСО "Крутинский дом-интернат"; АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"; АСУСО "Марьяновский дом-интернат"; АСУСО "Нежинский геронтологический центр"; АСУСО "Пушкинский дом-интернат"; АСУСО "Такмыкский дом-интернат"; АСУСО "Тарский дом-интернат"; АСУСО "Омский дом-интернат"; ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"; ООО "Памагатор").

В табл. 9 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети "Интернет", полученных в результате опроса.

Таблица – 9 Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети "Интернет", в абс. значении

№	Наименование организации	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации				
		Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3
						100
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	24	24	17	17	100,00
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	73	67	16	14	89,64
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	11	11	12	11	95,83
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	22	22	22	22	100,00
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	64	64	64	62	98,44
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	21	21	25	25	100,00
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	148	148	147	147	100,00
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	40	40	40	40	100,00
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	275	275	165	165	100,00
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	47	47	8	8	100,00
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	57	57	49	49	100,00
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	133	132	31	30	98,01
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	22	22	22	22	100,00
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	30	30	30	30	100,00
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	396	394	365	361	99,20
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ						98,74
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	12	12	12	11	95,83
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	18	18	19	19	100,00

18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	12	11	8	8	95,83
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	4	4	4	4	100,00
20	ООО "Памагатор"	97	97	90	90	100,00
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ						98,33
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ (ОБЩЕЕ)						98,64

По критерию "Открытость и доступность информации об организации" среднее значение по организациям составило 96,46 балла, по государственным организациям – 99,50 балла; по негосударственным организациям – 87,33 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 10 из 20 организаций. 9 организаций получили оценки в диапазоне от 92,11 до 99,68 балла. Замыкает рейтинг организаций по данному критерию Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть" (53,33 балла).

Табл. 10 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию "Открытость и доступность информации об организации" и расчет значения оценки в баллах по каждой из 20 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 10 Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

№	Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА		Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации					Итого по критерию			
		1.1.1. Объем информации, размещенной на сайте установлено НПА, материалов/единиц информации	1.1.2. Объем информации, размещенной на сайте установлена НПА, материалов/единиц информации	Значение показателя 1.1	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте		Значение показателя 1.3		
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	19	19	17	17	100,00	4 и более способов	100	24	17	17	100,00	100	100,00
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	67	16	14	89,64	89,64	95,86
3	АСУСО "Драгутинский дом-интернат"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	11	12	11	95,83	95,83	98,33
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкينا"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	22	22	22	100,00	100,00	100,00
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	64	64	62	98,44	98,44	99,38
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	21	25	25	100,00	100,00	100,00

№	Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном сайте организации							
		1.1.1. Объем информации, размещенной на сайте		1.1.2. Объем информации, размещенной на сайте		1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия		1.2.2. Значение показателя 1.2		Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт	от 0 до 19 ед.	Факт	Значение показателя 1.1							
		от 0 до 19 ед.	Факт	от 0 до 17 ед.	Факт	от 0 до 17 ед.	Факт	100							
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	19	19	17	17	100,00	100	4 и более способов	100	148	147	147	100,00	100,00	
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	19	19	17	17	100,00	100,00	5	100,00	40	40	40	100,00	100,00	
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	19	19	17	17	100,00	100,00	5	100,00	275	165	165	100,00	100,00	
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	19	19	17	17	100,00	100,00	5	100,00	47	8	8	100,00	100,00	
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	19	19	17	17	100,00	100,00	5	100,00	57	49	49	100,00	100,00	
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	19	19	17	17	100,00	100,00	5	100,00	132	31	31	98,01	99,20	
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	19	19	17	17	100,00	100,00	5	100,00	22	22	22	100,00	100,00	

№	Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на официальном сайте организации						
		1.1.1. Объем информации, размещенной на сайте		1.1.2. Объем информации, размещенной на стенде		1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия		1.2.2. Значение показателя 1.2		1.3.1. Число опрошенных получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт	Значение показателя 1.1								
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	19	19	17	17	100	100,00	4 и более способов	100	30	30	100	100,00	100
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	19	19	17	17	100	100,00	5	100,00	396	365	361	99,20	99,68
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ						100,00			100,00				98,74	99,50
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	19	0	17	17	50,00	0,00	0	0,00	12	12	11	95,83	53,33

№	Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации							
		1.1.1. Объем информации, размещенной на сайте		1.1.2. Объем информации, размещенной на стенде		1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия		1.2.2. Значение показателя 1.2		1.3.1. Число опрошенных получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении		Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт	Значение показателя 1.1									
		от 0 до 19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	до 17 ед.	100		100						100	
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	19	18	17	17	97,37	100	5	100,00	18	19	19	100,00	99,21	100
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	19	14	17	17	86,84	100,00	5	100,00	12	8	8	95,83	94,39	100
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	19	16	17	17	92,11	100,00	4	100,00	4	4	4	100,00	97,63	100
20	ООО "Памагатор"	19	9	17	17	73,68	100,00	5	100,00	97	90	90	100,00	92,11	100
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ						80,00	80,00		80,00					98,33	87,33

№	Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА		Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на официальном сайте организации					Итого по критерию		
		1.1.1. Объем информации, размещенной на сайте	1.1.2. Объем информации, размещенной на стенде	1.2.1. Количество функционирующих дис-танционных способов взаимодействия	1.2. Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3			
		19 ед.	17 ед.	100	100	4 и более способов	95,00				100	100	96,46
		от 0 до 19 ед.	17 ед.	100	100	4 и более способов	95,00				100	100	96,46
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ (ОБЩЕЕ)				95,00	95,00						100	98,64	96,46

По критерию "Открытость и доступность информации об организации" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА": основные недостатки, это отсутствие обновления информации и отсутствие информации в полном объеме в соответствии с НПА у негосударственных организаций (см. табл. 6 и 7);

- "1.2. Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг": в ходе проведения эксперимента "Взаимодействие организации с гражданами" посредством электронной почты и телефонной связи были выявлены значительные отличия в структуре предоставления информации, а также различия в предоставленной информации в рамках легенды обращения;

- "1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации": получатели 7 из 20 обследованных организаций не в полной мере удовлетворены уровнем их информационной открытости (см. табл. 9).

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

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Омской области, подлежащих оценке в 2022 году, по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг.

По показателю "2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 100,00 балла, в том числе по государственным организациям – 100,00 балла и по негосударственным организациям – 100,00 балла.

Во всех организациях созданы комфортные условия для предоставления услуг: имеются комфортные зоны отдыха/ ожидания, оборудованные соответствующей мебелью, обеспечено наличие и понятность навигации внутри организаций, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, хорошее санитарное состояние помещений, транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки), а также доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.).

По показателю "2.2 Время ожидания предоставления услуги" среднее значение по организациям составило 97,03 балла, в том числе по государственным организациям – 97,78 балла и по негосударственным организациям – 94,80 балла. Максимальную оценку получили 14 из 20 организаций (АСУСО "Атакский дом-интернат"; АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"; БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"; АСУСО "Крутинский дом-интернат"; АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"; АСУСО "Марьяновский дом-интернат"; АСУСО "Нежинский геронтологический центр"; АСУСО "Пушкинский дом-интернат"; АСУСО "Такмыкский дом-интернат"; АСУСО "Тарский дом-интернат"; АСУСО "Омский дом-интернат"; Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"; ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни").

В табл. 11 представлены сведения о численности получателей услуг, выразивших мнение о своевременности предоставления услуг в организациях социального обслуживания.

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

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги		
		Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2
				100
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	24	24	100,00
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	70	93,33
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	12	9	75,00

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги		
		Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2
				100
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	22	22	100,00
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	64	64	100,00
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	26	26	100,00
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	148	148	100,00
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	41	41	100,00
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	275	275	100,00
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	47	47	100,00
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	58	58	100,00
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	136	135	99,26
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	22	22	100,00
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	30	30	100,00
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	455	451	99,12
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ				97,78
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	12	12	100,00
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	20	20	100,00
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	12	9	75,00
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	4	4	100,00
20	ООО "Памагатор"	98	97	98,98
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ				94,80
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ (ОБЩЕЕ)				97,03

По показателю "2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" среднее значение по организациям составило 97,63 балла, в том числе по государственным организациям – 97,46 балла и по негосударственным организациям – 98,13 балла. Максимальную оценку получили 11 из 20 организаций (см. табл. 12).

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

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

№	Наименование организации	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		
		Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3
				100
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	24	24	100,00
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	64	85,33
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	12	11	91,67
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	22	22	100,00
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	64	59	92,19
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	26	26	100,00
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	148	148	100,00
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	41	41	100,00
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	275	275	100,00
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	47	47	100,00
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	58	57	98,28
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	136	135	99,26
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	22	22	100,00
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	30	29	96,67
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	455	448	98,46
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ				97,46
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	12	11	91,67
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	20	20	100,00
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	12	12	100,00
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	4	4	100,00
20	ООО "Памагатор"	98	97	98,98
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ				98,13
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ (ОБЩЕЕ)				97,63

По критерию "Комфортность условий предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 98,10 балла, по государственным организациям – 98,35 балла и по негосударственным организациям – 97,36 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 10 из 20 организаций.

Табл. 13 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию "Комфортность условий предоставления услуг" и расчет значения оценки в баллах по каждой из 20 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 13 Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги		Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы			Итого по критерию	
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		Значение показателя 2.3
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	7	100,00	24	24	100,00	24	100,00	100,00	
2	АСУСО "Большешулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	7	100,00	75	70	93,33	75	85,33	92,93	
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	7	100,00	12	9	75,00	12	91,67	87,50	
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	7	100,00	22	22	100,00	22	100,00	100,00	
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	7	100,00	64	64	100,00	64	92,19	97,66	
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	7	100,00	26	26	100,00	26	100,00	100,00	
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	7	100,00	148	148	100,00	148	100,00	100,00	
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	7	100,00	41	41	100,00	41	100,00	100,00	
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	7	100,00	275	275	100,00	275	100,00	100,00	
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	7	100,00	47	47	100,00	47	100,00	100,00	
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	7	100,00	58	58	100,00	58	98,28	99,48	
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	7	100,00	136	135	99,26	136	99,26	99,49	
13	АСУСО "Такмынский дом-интернат"	7	100,00	22	22	100,00	22	100,00	100,00	
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	7	100,00	30	30	100,00	30	96,67	99,00	

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги		Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы			Итого по критерию
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
15	Наименование организации	5 и более условий	100		100			100	100
	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	7	100,00	455	99,12	455	448	98,46	99,19
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ			100,00		97,78			97,46	98,35
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	7	100,00	12	100,00	12	11	91,67	97,50
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	7	100,00	20	100,00	20	20	100,00	100,00
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	7	100,00	12	75,00	12	12	100,00	90,00
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	7	100,00	4	100,00	4	4	100,00	100,00
20	ООО "Памагатор"	7	100,00	98	98,98	98	97	98,98	99,29
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ			100,00		94,80			98,13	97,36
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ (ОБЩЕЕ)			100,00		97,03			97,63	98,10

По критерию "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг": недостатков не выявлено;

- "2.2. Время ожидания предоставления услуги": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 11) временем ожидания предоставления услуги получатели услуг 6 из 20 обследованных организаций;

- "2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 12) комфортностью предоставления услуг в организации получатели услуг 9 из 20 организаций.

4.3 Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации социального обслуживания Омской области, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

По показателю "3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов" среднее значение по организациям составило 90,00 балла, в том числе по государственным организациям – 100,00 балла и по негосударственным организациям – 60,00 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 16 из 20 организаций, минимальную (0 баллов) – 1 организация.

По итогам анализа территорий и помещений организаций на предмет доступности для инвалидов отмечено, что помещения и территории большинства организаций адаптированы для инвалидов.

По показателю "3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" среднее значение по организациям составило 88,00 балла, в том числе по государственным организациям – 100,00 балла и по негосударственным организациям – 52,00 балла. В 15 из 20 организаций обеспечено наличие не менее 5 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, из 6 обязательных, таких как: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По показателю "3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" среднее значение по организациям составило 99,41 балла, в том числе по государственным организациям – 99,35 балла и по негосударственным организациям – 99,57 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 16 из 20 организаций.

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

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

№	Наименование организации	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		
		Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3
				100
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	23	23	100,00
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	46	44	95,65
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	11	11	100,00
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	19	19	100,00
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	40	38	95,00
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	24	24	100,00
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	137	137	100,00
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	40	40	100,00
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	102	102	100,00
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	47	47	100,00
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	56	56	100,00
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	88	88	100,00
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	22	22	100,00
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	30	30	100,00
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	287	286	99,65
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ				99,21
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	2	2	100,00
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	1	1	100,00
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	3	3	100,00
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	1	1	100,00
20	ООО "Памагатор"	93	91	97,85
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ				99,57
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ (ОБЩЕЕ)				99,30

По критерию "Доступность услуг для инвалидов" среднее значение по всем организациям составило 92,02 балла, по государственным организациям – 99,81 балла и по негосударственным организациям – 68,67 балла. Максимальную оценку получили 12 из 20 организаций.

Табл. 15 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию "Доступность услуг для инвалидов" и расчет значения оценки в баллах по каждой из 20 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 15 Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

№	Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	
1	АСУСО "Агакинский дом-интернат"	5	100,00	5	100,00	23	23	100,00	100
2	АСУСО "Большешулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	5	100,00	5	100,00	46	44	95,65	98,70
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	5	100,00	5	100,00	11	11	100,00	100,00
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	5	100,00	6	100,00	19	19	100,00	100,00
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	5	100,00	5	100,00	40	38	95,00	98,50
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	5	100,00	6	100,00	24	24	100,00	100,00
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	5	100,00	6	100,00	137	137	100,00	100,00
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	5	100,00	6	100,00	40	40	100,00	100,00
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	5	100,00	6	100,00	102	102	100,00	100,00
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	5	100,00	6	100,00	47	47	100,00	100,00
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	5	100,00	5	100,00	56	56	100,00	100,00

№	Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим		Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	
		5 и более условий	100	5 и более условий	100			100	100
12	АСУСО "Гаврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	5	100,00	6	100,00	88	88	100,00	100,00
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	5	100,00	6	100,00	22	22	100,00	100,00
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	5	100,00	6	100,00	30	30	100,00	100,00
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	5	100,00	6	100,00	287	286	99,65	99,90
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ			100,00		100,00			99,35	99,81
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	4	80,00	3	60,00	2	2	100,00	78,00
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	2	40,00	2	40,00	1	1	100,00	58,00
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	5	100,00	3	60,00	3	3	100,00	84,00

№	Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим		Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	0	0,00	2	40,00	1	1	100,00	46,00
20	ООО "Памагатор"	4	80,00	3	60,00	93	91	97,85	77,35
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ			60,00		52,00			99,57	68,67
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ (ОБЩЕ)			90,00		88,00			99,41	92,02

По критерию "Доступность услуг для инвалидов", выявлены следующие недостатки по показателям:

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

а) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) (АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни");

б) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"; ООО "Памагатор");

в) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы (ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни");

г) сменные кресла-коляски (ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни");

д) специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения (ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни");

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

а) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"; ООО "Памагатор");

б) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"; ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"; ООО "Памагатор");

в) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (АСУСО "Атакский дом-интернат"; АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"; АСУСО "Драгунский дом-интернат"; БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"; АСУСО "Пушкинский дом-интернат"; Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"; ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"; ООО "Памагатор");

г) наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению (Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть");

д) помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории (ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни");

- "3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов": получатели услуг 4 из 20 организаций не в полной мере удовлетворены (см. табл. 14) условиями доступности, созданными в организациях для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4.4 Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций"

По показателю "4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" среднее значение по организациям составило 97,39 балла, по государственным организациям – 98,19 балла и по негосударственным организациям – 95,00 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 13 из 20 организаций.

По показателю "4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" среднее значение по организациям составило 98,17 балла, по государственным организациям – 98,67 балла и по негосударственным организациям – 96,67 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 15 из 20 организаций.

По показателю "4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" среднее значение по организациям составило 98,91 балла, по государственным организациям – 99,18 балла и по негосударственным организациям – 98,12 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 14 из 20 организаций.

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

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

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию		Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию		Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ							
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	24	24	24	24	4	4
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	67	75	69	8	8
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	12	11	12	11	12	11
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	22	21	22	22	11	11
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	64	64	64	64	63	62
6	АСУСО "Кругинский дом-интернат"	26	26	26	26	26	26
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	148	146	148	148	147	147
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	41	41	41	41	41	41
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	275	275	275	275	144	143
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	47	47	47	47	29	29

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию		Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию		Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	58	58	58	58	40	40
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	136	135	136	135	58	57
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	22	22	22	22	22	22
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	30	30	30	30	29	29
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	455	448	455	442	362	362
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ							
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	12	12	12	12	12	11
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	20	20	20	20	17	17
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	12	9	12	10	7	7

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию		Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию		Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	4	4	4	4	4	4
20	ООО "Памагатор"	98	98	98	98	95	94

По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" среднее значение по организациям составило 98,01 балла, по государственным организациям – 98,58 балла и по негосударственным организациям – 96,29 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 9 из 20 организаций.

Табл. 17 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" и расчет значения оценки в баллах по каждой из 20 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 17 Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций"

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	24	24	100,00	24	24	100,00	4	4	100,00	100
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	67	89,33	75	69	92,00	8	8	100,00	92,53
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	12	11	91,67	12	11	91,67	12	11	91,67	91,67
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	22	21	95,45	22	22	100,00	11	11	100,00	98,18
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	64	64	100,00	64	64	100,00	63	62	98,41	99,68
6	АСУСО "Кругинский дом-интернат"	26	26	100,00	26	26	100,00	26	26	100,00	100,00
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	148	146	98,65	148	148	100,00	147	147	100,00	99,46

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
				100			100					100		100
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	41	41	100,00	41	41	100,00	41	41	100,00	41	41	100,00	100,00
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	275	275	100,00	275	275	100,00	275	275	100,00	144	143	99,31	99,86
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	47	47	100,00	47	47	100,00	47	47	100,00	29	29	100,00	100,00
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	58	58	100,00	58	58	100,00	58	58	100,00	40	40	100,00	100,00
12	АСУСО "Гаврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	136	135	99,26	136	135	99,26	136	135	99,26	58	57	98,28	99,07
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	22	22	100,00	22	22	100,00	22	22	100,00	22	22	100,00	100,00
14	АСУСО "Гарский дом-интернат"	30	30	100,00	30	30	100,00	30	30	100,00	29	29	100,00	100,00
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	455	448	98,46	455	442	97,14	455	442	97,14	362	362	100,00	98,24
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ				98,19			98,67			98,67			99,18	98,58

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
				100		100		100		100		100		100
ОРГАНИЗАЦИЯМ														
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	12	12	100,00	12	100,00	12	100,00	12	100,00	12	91,67	11	98,33
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	20	20	100,00	20	100,00	20	100,00	17	100,00	17	100,00	17	100,00
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	12	9	75,00	12	83,33	10	83,33	7	83,33	7	100,00	7	83,33
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	4	4	100,00	4	100,00	4	100,00	4	100,00	4	100,00	4	100,00
20	ООО "Памагатор"	98	98	100,00	98	100,00	98	100,00	95	100,00	95	98,95	94	99,79

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
				100		100			100	100	
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ			95,00		96,67			98,12	96,29	
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ (ОБЩЕЕ)			97,39		98,17			98,91	98,01	

По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 17) доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию получатели услуг 7 из 20 обследованных организаций.

- "4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 17) доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию получатели услуг 5 из 20 обследованных организаций.

- "4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 17) доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия получатели услуг 6 из 20 обследованных организаций.

4.5 Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

По показателю "5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)" среднее значение по организациям составило 99,13 балла, по государственным организациям – 98,84 балла и по негосударственным организациям – 100,00 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 13 из 20 организаций.

По показателю "5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 99,45 балла, по государственным организациям – 99,26 балла и по негосударственным организациям – 100,00 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 15 из 20 организаций.

По показателю "5.3. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом" среднее значение по организациям составило 98,25 балла, по государственным организациям – 97,67 балла и по негосударственным организациям – 100,00 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 11 из 20 организаций.

В табл. 18 приведены значения показателей и результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию социального обслуживания Омской области другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- графиком работы организации;
- условиями оказания услуг в целом.

Таблица – 18 **Число получателей услуг, удовлетворенных условиями их оказания, в абс. значении**

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)		Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, рекомендовать организацию	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ							
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	24	24	24	24	24	23
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	71	75	70	75	72
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	12	12	12	12	12	11
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	22	22	22	22	22	22

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)		Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, гекомендовать организацию	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	64	64	64	64	64	64
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	26	26	26	26	26	24
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	148	146	148	147	148	148
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	41	40	41	41	41	40
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	275	275	275	275	275	275
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	47	47	47	46	47	46
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	58	57	58	58	58	58
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	136	135	136	135	136	135
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	22	21	22	22	22	21
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	30	30	30	30	30	30
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	455	449	455	451	455	451
НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ							
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	12	12	12	12	12	12
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	20	20	20	20	20	20

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)		Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, гекомендовать организацию	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	12	12	12	12	12	12
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	4	4	4	4	4	4
20	ООО "Памагатор"	98	98	98	98	98	98

По критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" среднее значение по организациям составило 98,75 балла, по государственным организациям – 98,34 балла и по негосударственным организациям – 100,00 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 9 организаций.

Табл. 19 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" и расчет значения оценки в баллах по каждой из 20 организаций социального обслуживания Омской области.

Таблица – 19 Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)			Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг			Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, готовых рекомендовать организацию	Значение 5.1	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенными организационными условиями	Значение 5.2	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение 5.3	
				100						100	
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	24	24	100,00	24	24	100,00	24	23	95,83	
2	АСУСО "Большекулачский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	75	71	94,67	75	70	93,33	75	72	96,00	
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	12	12	100,00	12	12	100,00	12	11	91,67	
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	22	22	100,00	22	22	100,00	22	22	100,00	
5	БСУСЛОО "Кировский детский дом-интернат"	64	64	100,00	64	64	100,00	64	64	100,00	
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	26	26	100,00	26	26	100,00	26	24	92,31	
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	148	146	98,65	148	147	99,32	148	148	100,00	
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	41	40	97,56	41	41	100,00	41	40	97,56	
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	275	275	100,00	275	275	100,00	275	275	100,00	
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	47	47	100,00	47	46	97,87	47	46	97,87	
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	58	57	98,28	58	58	100,00	58	58	100,00	
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	136	135	99,26	136	135	99,26	136	135	99,26	
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	22	21	95,45	22	22	100,00	22	21	95,45	
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	30	30	100,00	30	30	100,00	30	30	100,00	
15	БУОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	455	449	98,68	455	451	99,12	455	451	99,12	

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом организацией социальной сферы				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, готовых рекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3				
				100					100					100
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ			98,84					99,26					98,34
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	12	12	100,00	12	12	100,00	12	12	100,00	12	12	100,00	100,00
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	20	20	100,00	20	20	100,00	20	20	100,00	20	20	100,00	100,00
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	12	12	100,00	12	12	100,00	12	12	100,00	12	12	100,00	100,00
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	4	4	100,00	4	4	100,00	4	4	100,00	4	4	100,00	100,00
20	ООО "Памагатор"	98	98	100,00	98	98	100,00	98	98	100,00	98	98	100,00	100,00
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО НЕГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ			100,00			100,00			100,00			100,00	100,00
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ (ОБЩЕЕ)			99,13			99,45			99,25			98,25	98,75

По критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)": получатели услуг 7 из 20 организаций (см. табл. 19) не готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым, если у них возникнет потребность в социальном обслуживании;

- "5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 19) организационными условиями предоставления услуг (в том числе графиком работы организации или отдельных специалистов) получатели услуг 5 из 20 организаций;

- "5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы": не в полной мере удовлетворены (см. табл. 19) условиями оказания услуг в организации социального обслуживания в целом получатели услуг 9 из 20 организаций.

5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания Омской области, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по каждой из организаций социального обслуживания представлены в табл. 20.

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки, по организациям в целом составляет 96,67 балла, по государственным организациям – 98,91 балла и по негосударственным организациям – 89,93 балла; по каждому из критериев среднее значение по организациям составляет:

1. По критерию "Открытость и доступность информации об организации" по организациям в целом – 96,46 балла, по государственным организациям – 99,50 балла и по негосударственным организациям – 87,33 балла;

2. По критерию "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" по организациям в целом – 98,10 балла, по государственным организациям – 98,35 балла и по негосударственным организациям – 97,36 балла;

3. По критерию "Доступность услуг для инвалидов" по организациям в целом – 92,02 балла, по государственным организациям – 99,81 балла и по негосударственным организациям – 68,67 балла;

4. По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" по организациям в целом – 98,01 балла, по государственным организациям – 98,58 балла и по негосударственным организациям – 96,29 балла;

5. По критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" по организациям в целом – 98,75 балла, по государственным организациям – 98,34 балла и по негосударственным организациям – 100,00 балла.

Лидером по результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области стал АСУСО "Нежинский геронтологический центр", набравший по совокупности пяти критериев 99,97 балла.

12 обследованных организаций получили итоговую оценку близкую к максимальной в диапазоне от 99,04 до 99,80 балла.

Остальные организации социального обслуживания получили итоговую оценку в диапазоне от 85,43 до 95,02 балла.

Замыкает рейтинг организаций социального обслуживания Омской области Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть", набрав в совокупности 85,43 балла.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили высокие оценки: все обследованные учреждения получили высокие итоговые оценки, чем продемонстрировали отличный уровень качества условий оказания услуг.

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

№ п/п	Итого по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (от max к min)	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		
		Итого по показателям в части критерия оценки	Показатели (П1, П2, П3)	П1	П2	П3	Итого по показателям в части критерия оценки	Показатели (П1, П2, П3)	П1	П2	П3	Итого по показателям в части критерия оценки	Показатели (П1, П2, П3)	П1	П2	П3
1	99,97	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
2	99,80	100,00	100,00	100,00	100,00	96,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
3	99,79	100,00	100,00	100,00	100,00	98,28	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,28	100,00	100,00	
4	99,78	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,65	100,00	99,32	100,00	
5	99,70	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,87	97,87	
6	99,64	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,18	95,45	100,00	100,00	100,00	
7	99,61	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,56	97,56	
8	99,58	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,92	97,92	

№ п/п	Организация социального обслуживания	Критерий в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (от max к min)			Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (от max к min)			1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг										
		Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3									
9	дом-интернат" АСУСО "Гаврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	99,40	100,00	100,00	98,01	100,00	100,00	99,20	100,00	100,00	99,49	100,00	99,26	100,00	100,00	99,26	100,00	98,28	99,26	100,00	99,26	100,00	99,26	100,00	95,45	100,00	100,00	92,31		
10	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	99,27	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	95,45	100,00	92,31
11	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	99,23	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	92,31
12	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	99,20	100,00	100,00	99,20	100,00	100,00	99,68	100,00	100,00	99,19	100,00	99,12	98,46	100,00	100,00	99,90	100,00	100,00	100,00	100,00	99,90	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	92,31
13	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	99,04	100,00	100,00	98,44	100,00	100,00	99,38	100,00	100,00	97,66	100,00	100,00	92,19	100,00	100,00	98,50	100,00	100,00	100,00	100,00	98,50	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	92,31
14	АСУСО "Большекудачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	95,02	100,00	100,00	89,64	100,00	100,00	95,86	100,00	93,33	92,93	100,00	93,33	85,33	100,00	100,00	98,70	100,00	100,00	100,00	98,70	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	92,31
15	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	94,67	100,00	100,00	95,83	100,00	100,00	98,33	100,00	75,00	87,50	100,00	91,67	91,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	92,31
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО		98,91	100,00	100,00	98,74	100,00	100,00	99,50	100,00	97,78	98,35	100,00	97,46	99,35	100,00	99,81	100,00	99,18	98,67	98,58	99,19	98,19	98,67	99,18	98,34	98,84	99,26	97,67	97,67	

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (от max к min)			1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг				
		Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)	П1	П2	П3
	ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ																				
16	ООО "Памагатор"	93,71	92,11	73,68	100,00	100,00	100,00	100,00	98,98	98,98	99,29	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,95	100,00	100,00	100,00	100,00
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	91,44	99,21	97,37	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	90,34	94,39	86,84	100,00	100,00	95,83	75,00	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	83,33	75,00	100,00	100,00	100,00
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	88,73	97,63	92,11	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
20	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой"	85,43	53,33	50,00	0,00	95,83	100,00	100,00	100,00	91,67	97,50	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Организация социального обслуживания	Критерий в части показателей, характеризующих общие критерии в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (от max к min)				1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
		Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	П1	П2	П3
		89,93	80,00	80,00	98,33	97,36	100,00	94,80	98,13	68,67	60,00	52,00	99,57	96,29	95,00	96,67	98,12	100,00	100,00	100,00	100,00
	жизненной ситуации "Надежда есть"	96,67	95,00	95,00	98,64	98,10	100,00	97,03	97,63	92,02	90,00	88,00	99,41	98,01	97,39	98,17	98,91	98,75	99,13	99,45	98,25
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО НЕГОСУДАРСТВЕННОМ ОРГАНИЗАЦИЯМ																				
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ (ОБЩЕЕ)																				

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2022 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 20 организациями социального обслуживания Омской области, дают основание сделать следующие выводы.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили высокие оценки: все обследованные учреждения получили итоговые оценки от 85,43 балла и выше, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 96,67 балла по организациям в целом, по государственным организациям – 98,91 балла и по негосударственным организациям – 89,93 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальному значению.

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

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
1	АСУСО "Атакский дом-интернат"	- Улучшить материально-техническую базу (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> • "спортзал организовать"
2	АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	- Улучшить материально-техническое оснащение организации (3 респондента): <ul style="list-style-type: none"> • "не хватает индивидуальной кухни" • "хочется бильярд" • "чтоб буфет работал ежедневно и был большой ассортимент, цены доступные" - Улучшить качество питания в организации (5 респондентов): <ul style="list-style-type: none"> • "разнообразить меню в столовой, чай наливают малыми порциями" • "улучшить питание" • "получше кормить, вкусно" • "чтоб вкуснее была еда в столовой" • лучше кормить
3	АСУСО "Драгунский дом-интернат"	- Прочее (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> • "чаще ходить в магазин"
4	АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"	- Прочее (2 респондента): <ul style="list-style-type: none"> • "возможность видеозвонков" • "гостиничный дворик для посещений"
5	БСУСЛ ОО "Кировский детский дом-интернат"	- Улучшить материально-техническую базу организации (3 респондента): <ul style="list-style-type: none"> • "организация спортивной площадки со специальным прорезиненным покрытием для детей-инвалидов" - Улучшить условия посещений воспитанников родными (1 респондент) <ul style="list-style-type: none"> • "создание парка отдыха для детей с родителями" - Добавить зоны отдыха на прилегающих территориях (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> • "оборудовать парковочную площадку возле учреждения" • "отремонтировать асфальтовое покрытие придомовой территории" - Разнообразить досуг получателей услуг (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> • "чаще вывозить детей на культурно-массовые мероприятия в город"
6	АСУСО "Крутинский дом-интернат"	- Прочее (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> • "больше телефонов и сотовый"

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
7	АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Прочее (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> "общественного транспорта маловато ездит"
8	АСУСО "Марьяновский дом-интернат"	Улучшить качество питания (2 респондента): <ul style="list-style-type: none"> "улучшить питание" "больше еды" Провести ремонтные работы в помещениях организации (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> "можно обновить ремонт"
9	АСУСО "Нежинский геронтологический центр"	Разнообразить досуг получателей услуг (2 респондента): <ul style="list-style-type: none"> "хотелось бы буфет(магазин) на территории учреждения" "не хватает общения с домашними животными"
10	АСУСО "Омский дом-интернат"	Разнообразить досуг получателей услуг (5 респондента): <ul style="list-style-type: none"> "хорошие воспитатели, съездить в Ачаир, в Большекулачье" "хочу новые костюмы для спектакля в театре" "чтоб сделали фонтан" "качели установить"
11	АСУСО "Пушкинский дом-интернат"	Улучшить прилегающую территорию организации (3 респондента): <ul style="list-style-type: none"> "отремонтируйте дорогу в интернат" Улучшить материально-техническое оснащение организации (7 респондентов): <ul style="list-style-type: none"> "хотелось бы в наше учреждение новый современный корпус с бассейном, залом для выступлений для получателей социальных услуг, спортивным залом" "оборудовать новую комнату свиданий с родственниками" Прочее (2 респондента): <ul style="list-style-type: none"> "необходимо больше развлекательных мероприятий" "решить вопрос с рейсовым автобусом в п. Хвойный (в настоящее время его нет)"
12	АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"	Прочее (1 респондент) <ul style="list-style-type: none"> "не хватает лифта (для маломобильных)"
13	АСУСО "Такмыкский дом-интернат"	Улучшить качество питания (2 респондента): <ul style="list-style-type: none"> "побольше еды" "другой еды"
14	АСУСО "Тарский дом-интернат"	Провести ремонтные работы в помещениях организации (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> "ремонт, спортивную площадку"
15	БУ ОО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	Разнообразить досуг получателей услуг (23 респондента): <ul style="list-style-type: none"> "организовать обучение детей" "путевка в сопровождении" "заезды сделать интереснее, например, детям больше развлекательных программ, ребенку скучно немного было" "отдых на свежем воздухе" "наладить работу бассейна" Увеличить спектр услуг (10 респондентов): <ul style="list-style-type: none"> "сделать заезды "Мать и дитя" "расширение сферы услуг, больше доступной информации об услугах" "хотелось бы посещать ребенка посреди заезда"
16	Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"	Нет пожеланий по работе организации
17	ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"	Разнообразить досуг получателей услуг (1 респондента): <ul style="list-style-type: none"> "добавить настольных игр" Увеличить спектр услуг (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> "расширить спектр услуг"
18	ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"	Прочее (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> "хочется, чтобы праздновали дни рождения с тортом и свечами"

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
19	АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"	- Нет пожеланий по работе организации
20	ООО "Памагатор"	- Больше филиалов организации (1 респондент): <ul style="list-style-type: none"> • "хотелось бы еще филиал в нефтяниках" - Увеличить спектр услуг и штат специалистов (12 респондентов): <ul style="list-style-type: none"> • "расширить помещение и увеличить количество педагогов" • "больше групповых занятий" • "расширение работы по социальной адаптации детей" • "наличие отдельного помещения для принятия пищи и отдыха" • "хотелось б еще филиал в нефтяниках" • "больше специалистов" • "больше групповых занятий"

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

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

1. Организациям, получившим низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"; ОРОО "Дом надежды – Центр помощи людям"; ОРОО помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"; АНО "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"; ООО "Памагатор").

2. Организациям, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия "Открытость и доступность информации об организации", провести:

2.1) дополнительный инструктаж с сотрудниками организаций, взаимодействующими с получателями услуг посредством дистанционных форм связи, в том числе о необходимости:

- предоставления получателям услуг максимально полной информации по интересующим их вопросам в той форме дистанционного взаимодействия, с помощью которой они обратились в учреждение, а значит, считают наиболее удобной для себя в данный момент;

- соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим НПА;

2.2) усилить информационно-разъяснительную работу среди клиентов (потенциальных получателей услуг) о функционировании официального сайта учреждения, а также о возможности оперативного получения информации на официальном сайте учреждения, своевременно обновлять информацию, размещенную на официальном сайте и информационных стендах учреждения.

3. Организациям, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия "Комфортность условий предоставления услуг", необходимо рассмотреть вопрос обновления и расширения материально-технической базы организации, принятия дополнительных мер по благоустройству зданий и прилегающих территорий, в том числе с учетом предложений получателей услуг, контролировать своевременность предоставления услуг.

4. Организациям, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия "Доброжелательность и вежливость работников организации", провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг, в том числе посредством дистанционных форм взаимодействия, в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости. Также, всем организациям рекомендовано регулярно проводить подобные мероприятия для поддержания высокого уровня качества оказания услуг.

5. Организациям, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия "Удовлетворенность условиями оказания услуг", необходимо регулярно проводить тренинги, семинары, мастер-классы среди сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с получателями услуг, а также запрашивать обратную связь от получателей услуг по вопросу удовлетворенности условиями оказания услуг (проводить опросы).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

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

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

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Уважаемый респондент!

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

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на вопросы. При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимная.

Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе организации социального обслуживания.

1. Укажите организацию социального обслуживания, в которой Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете (получали) социальные услуги. (Выберите 1 ответ)

- АСУСО "Атакский дом-интернат"
- АСУСО "Большекулачинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"
- АСУСО "Драгунский дом-интернат"
- АСУСО "Екатерининский дом-интернат имени В.П. Ярушкина"
- Бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Омской области "Кировский детский дом-интернат"
- АСУСО "Крутинский дом-интернат"
- АСУСО "Куйбышевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"
- АСУСО "Марьяновский дом-интернат"
- АСУСО "Нежинский геронтологический центр"
- АСУСО "Омский дом-интернат"
- АСУСО "Пушкинский дом-интернат"
- АСУСО "Таврический дом-интернат для престарелых и инвалидов"
- АСУСО "Такмыкский дом-интернат"
- АСУСО "Тарский дом-интернат"
- Бюджетное учреждение Омской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"
- Ассоциация "Содействие социальному развитию и помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации "Надежда есть"
- Омская региональная общественная организация "Дом надежды – Центр помощи людям"
- Омская региональная общественная организация помощи людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, зависимым от наркотиков и алкоголя "НОВАЯ ЖИЗНЬ"
- Автономная некоммерческая организация "Центр социальной помощи людям, страдающим зависимостью "Линия жизни"

Общество с ограниченной ответственностью "Памагатор" (инклюзивный центр)

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

Несовершеннолетний гражданин старше 12 лет (при наличии согласия родителей (законных представителей) на участие в опросе)

Гражданин 18 лет и старше

Законный представитель получателя социальных услуг

3. Укажите, в какой форме Вы (Ваш ребенок, опекаемый) получаете социальные услуги: (Выберите 1 ответ)

Стационарное обслуживание

Полустационарное обслуживание

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

Да

Нет

Лично не посещал (-а) организацию

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

Да

Нет

Не посещал (-а) официальный сайт организации

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? (Выберите 1 ответ)

Да

Нет

7. Оцените своевременность оказания услуги (период ожидания получения

социальных услуг в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту организации; соответствие графику прихода социального работника на дом и др.)? (Выберите 1 ответ)

- Своевременно
 Не своевременно

8. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (Выберите 1 ответ)

- Да
 Нет (переход к вопросу 10)

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

- Да
 Нет

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

- Да
 Нет

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

- Да
 Нет

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при дистанционном обращении в организацию (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и др.)? (Выберите 1 ответ)

- Да
 Нет
 Не обращался (-лась) в организацию дистанционно

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым, если у них возникнет потребность в социальном обслуживании,

обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (Выберите 1 ответ)

- Да
 Нет

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

- Да
 Нет

15. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в этой организации? (Выберите 1 ответ)

- Да
 Нет

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

Благодарим Вас за честные ответы и потраченное время!

Мы обязательно учтем Ваше мнение!