

ОТЧЕТ

**по результатам оказания услуги по сбору и
обобщению информации о качестве
условий оказания услуг организациями
социального обслуживания, находящимися
в ведении Омской области**



государственный контракт № Ф.2020.0009
от «31» марта 2020 года

Омск 2020

УДК: 303.424(571.122)::[369.8]

Рег. № _____

УТВЕРЖДАЮ

Индивидуальный предприниматель

_____ Ж.С. Ткаченко

«_____» _____ 2020 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

Государственный контракт № Ф.2020.0009 от «31» марта 2020 года

Руководитель

Е.А. Кузнецова

Омск 2020

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель	_____	Е.А. Кузнецова (введение, раздел 5, заключение)
	подпись, дата	
Исполнители:		
Руководитель отдела проектов	_____	И.И. Терехова (разделы 1-3)
	подпись, дата	
Специалист-социолог	_____	О.А. Важинский (раздел 4)
	подпись, дата	
Нормоконтроль	_____	Т.И. Гунина
	подпись, дата	

РЕФЕРАТ

Отчет 251 стр., 1 кн., 20 табл., 5 источн., 5 прил.

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

Объектом исследования являлись 38 организаций социального обслуживания Омской области, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

Цели данного исследования состояли в повышении качества деятельности организаций социального обслуживания Омской области 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 38 организаций социального обслуживания Омской области. 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 Омской области; 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 анализу информации	13 стр.
2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)	16 стр.
3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	19 стр.
4 Результаты независимой оценки качества в 2020 году	39 стр.
4.1 Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания"	39 стр.
4.2 Критерий 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"	69 стр.
4.3 Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"	76 стр.
4.4 Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций"	82 стр.
4.5 Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	92 стр.
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	99 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	106 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	118 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ А - анкета для опроса получателей услуг	119 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ Б – протоколы регистрации дистанционных способов взаимодействия.....	122 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ В – фотоотчет по результатам изучения условий оказания услуг в организациях социального обслуживания.....	138 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ Г – скриншоты по результатам оценки официальных сайтов организаций социального обслуживания.....	188 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ Д – скриншоты по результатам обращения в организации социального обслуживания посредством электронной почты	214 стр.

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

КЦСОН – комплексный центр социального обслуживания населения

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 31 марта 2020 г. № Ф.2020.0009, заключенного с Министерством труда и социального развития Омской области, в апреле-августе 2020 г. индивидуальный предприниматель Ткаченко Ж.С. провел сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Омской области в 2020 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. 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.

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

населения 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:

- 38 организаций социального обслуживания Омской области, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году (из них 32 комплексных центра социального обслуживания населения Омской области расположены в муниципальных районах Омской области, 6 – в городе Омске) (подробнее см. табл. 1);

- граждане, являющиеся получателями социальных услуг в указанных организациях социального обслуживания.

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

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

- 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;

- 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 для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области, на 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. «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 должно составить 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 являются:

- 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 анализу информации

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Омской области в 2020 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 проводится независимая оценка

№ п/п	Организация социального обслуживания	Юридический адрес организации социального обслуживания
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	644023, Омская область г. Омск, Комсомольский городок, 21
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	644089, Омская область, г. Омск, пр. Мира, 90/1
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	644010, Омская область, г. Омск, пос. Биофабрика, 14
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	644030, Омская область, г. Омск, ул. Гуртьева, 7а
5	БУ "КЦСОН "Рябиноушка" Центрального административного округа"	644047, Омская область, г. Омск, пос. Козицкого, 7
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	644022, Омская область, г. Омск, ул. Новороссийская, 5а
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	646880, Омская область, Азовский немецкий национальный район, с. Азово, б-р Дружбы, 3
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	646670, Омская область, Большереченский район, р.п. Большеречье, ул. Советов, 44
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	646380, Омская область, Большеуковский район, с. Большие Уки, ул. Декабриста Башмакова, 11
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	646600, Омская область, Горьковский район, р.п. Горьковское, ул. Ленина, 13
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	646550, Омская область, Знаменский район, с. Знаменское, ул. Зубарева, 11
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	646020, Омская область, Исилькульский район, г. Исилькуль, ул. К. Маркса, 25
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	646920, Омская область, Калачинский район, г. Калачинск, ул. Черепова, 79а
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	646350, Омская область, Колосовский район, с. Колосовка, ул. Чехова, 4
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	646970, Омская область, Кормиловский район, р.п. Кормиловка, ул. Советская, 9
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	646130, Омская область, Крутинский район, р.п. Крутинка, переулок Больничный, 21
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	646160, Омская область, Любинский район, р.п. Любинский, ул. Мопра, 95
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	646040, Омская область, Марьяновский район, р.п. Марьяновка, ул. Победы, 13
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	646070, Омская область, Москаленский район, р.п. Москаленки, ул. Ленина, 14
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	646430, Омская область, Муромцевский район, р.п. Муромцево, ул. Ленина, 144
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	646100, Омская область, Называевский район, г. Называевск, ул. Пролетарская, 66
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	646620, Омская область, Нижнеомский район, с. Нижняя Омка, ул. Кооперативная, 14
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	646830, Омская область, Нововаршавский район, р.п. Нововаршавка, ул. Красноармейская, 3
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	646860, Омская область, Одесский район, с. Одесское, ул. Лебедева, 44
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского	646940, Омская область, Оконешниковский район,

№ п/п	Организация социального обслуживания	Юридический адрес организации социального обслуживания
	района"	р.п. Оконешниково, ул. Степная, 44
26	БУ "КЦСОН Омского района"	644027, Омская область, г. Омск, пр. Космический, 49
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	646760, Омская область, Павлоградский район, р.п. Павлоградка, ул. Больничная, 23
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	646740, Омская область, Полтавский район, р.п. Полтавка, ул. 1-я Восточная, 2
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	646400, Омская область, Саргатский район, р.п. Саргатское, ул. Калинина, 2а
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	646780, Омская область, Русско-Полянский район, с. Солнечное, ул. Совхозная, 61
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	646640, Омская область, Седельниковский район, с. Седельниково, ул. Кропотова, 17
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	646800, Омская область, Таврический район, р.п. Таврическое, ул. Гагарина, 24
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	645500, Омская область, Тарский район, г. Тара, ул. Советская, 22
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	646560, Омская область, Тевризский район, р.п. Тевриз, ул. Советская, 10
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	646330, Омская область, Тюкалинский район, г. Тюкалинск, ул. Октябрьская, 47
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	646580, Омская область, Усть-Ишимский район, с. Усть-Ишим, ул. Новая, 46
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	646250, Омская область, Черлакский район, р.п. Черлак, ул. Коммунальная, 34
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	646700, Омская область, Шербакульский район, р.п. Шербакуль, ул. Ленина, 111

2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 38 организаций социального обслуживания населения 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 2019 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 38 организациях опрошено 22 800 респондентов. Распределение выборки в разрезе организаций социального обслуживания населения приведено в табл. 2.

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

№ п/п	Организация социального обслуживания	Численность получателей услуг в 2019 году, чел., в т.ч. по формам социального обслуживания:			Численность выборочной совокупности, чел.
		полустационарное обслуживание	обслуживание на дому	Всего	
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	5759	1184	6943	600
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	6102	1263	7365	600
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	4249	1245	5494	600
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	6261	1264	7525	600
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального	5012	1262	6274	600

№ п/п	Организация социального обслуживания	Численность получателей услуг в 2019 году, чел., в т.ч. по формам социального обслуживания:			Численность выборочной совокупности, чел.
		полустационарное обслуживание	обслуживание на дому	Всего	
	административного округа"				
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	6470	1310	7780	600
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	3945	357	4302	600
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	6670	1202	7872	600
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	2076	243	2319	600
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	3711	928	4639	600
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	2770	260	3030	600
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	5440	1163	6603	600
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	6311	1045	7356	600
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	3001	499	3500	600
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	3908	698	4606	600
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	2477	570	3047	600
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	6571	737	7308	600
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	3847	556	4403	600
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	5000	1031	6031	600
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	4000	842	4842	600
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	5974	1091	7065	600
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	4022	449	4471	600
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	4597	630	5227	600
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	3160	485	3645	600

№ п/п	Организация социального обслуживания	Численность получателей услуг в 2019 году, чел., в т.ч. по формам социального обслуживания:			Численность выборочной совокупности, чел.
		полустационарное обслуживание	обслуживание на дому	Всего	
25	БУ "КЦСОН Оконешиковского района"	3597	480	4077	600
26	БУ "КЦСОН Омского района"	8094	1110	9204	600
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	4482	522	5004	600
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	3870	651	4521	600
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	3325	557	3882	600
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	4040	461	4501	600
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	3084	851	3935	600
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	5971	866	6837	600
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	6200	850	7050	600
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	2689	435	3124	600
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	3980	714	4694	600
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	2551	200	2751	600
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	4520	845	5365	600
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	4523	505	5028	600
Всего		172259	29361	201620	22800

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 организации об	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	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
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	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		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
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 показателей 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) ($P_{инф}$)	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	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			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	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{стенд}$)	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$)	1-100 баллов	
$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>где</p> <p>$I_{стенд}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>$I_{сайт}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);</p> <p>$I_{норм}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);</p> <p>$I_{норм-стенд}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;</p>						

I_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:

нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации**

нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**I_{норм}**) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	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	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); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трех способов включительно</i>) (C_{дист}) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ (T_{дист}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)

	оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{дист}$)					
$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$						
<p>где</p> <p>$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p>$C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.</p> <p>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 информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{откр_{уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			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 ($Y_{сайт}$)	0-100 баллов	
$P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$						

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:

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

где:

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

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

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

$Ч_{общ-сайт}$ - 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» (K^1)</p>		<p style="text-align: center;">$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{уд}^{откр})$</p> <p>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>	<p>100 баллов</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 показателей 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) ($P_{комф. усл}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 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	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{комф.}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф.}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$ (2.1)						
где: $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) $C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов						
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	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	
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 (2.2co)						
				$P_{\text{ожид}}^{\text{co}} = C_{\text{своевр}} = \frac{Y^{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100$ (2.2co)		

<p>где $Y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; $Ч_{\text{общ}}$ - 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 в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где $Y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей 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 лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($\Pi^{орг}_{дост}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на 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) ($C^{орг}_{дост}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единогo порядка

$$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) 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>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	0 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
				<p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p> <p>$(C_{\text{услуг}}^{\text{дост}})$</p>	<p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>$(T_{\text{услуг}}^{\text{дост}})$</p>	
				<p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	100 баллов	

	дистанционном режиме или на дому. ($\Pi^{услуг}_{дост}$)					
$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$						
<p>где:</p> <p>$T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C^{услуг}_{дост}$ – 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). ($\Pi^{дост}_{уд}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$\Pi^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$						
<p>где</p> <p>$У^{дост}$ - 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	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд})$			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) ($P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$)	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 ($Y_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где $Y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - 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). ($P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$)	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 ($Y_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

			социальной сферы			
$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где $Y_{\text{оказ.услуг}}$ - 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 организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	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 ($Y_{\text{вежл.дист}}$), 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)
$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где $Y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)		1,0	$K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$			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). ($P_{\text{реком}}$)	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) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ <p>где</p> <p>$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);</p> <p>$Ч_{\text{общ}}$ - 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). ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	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 ($Y_{\text{орг.усл.}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где
 $Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
 $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\text{П}_{\text{уд}}$)	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 ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ <p>где $Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$			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 $I_{\text{норм}}$, 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 2020 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 организациях социального обслуживания"

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 2020 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 97,75 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 20 из 38 КЦСОН (53 %), минимальную – КЦСОН "Любава" (86,84 балла).

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 36 из 38 обследованных комплексных центров социального обслуживания (95 % организаций) информация, установленная к обязательному размещению нормативными правовыми актами РФ на информационных стендах представлена в полном объеме;

- на стендах КЦСОН Крутинского района отсутствует информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, КЦСОН Русско-Полянского района – о численности получателей социальных услуг, об объеме предоставляемых социальных услуг и о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль.

В качестве положительного примера отдельно следует отметить стенды КЦСОН «Любава», КЦСОН Исилькульского района, КЦСОН Кормиловского района, КЦСОН Москаленского района, КЦСОН Нижнеомского района, КЦСОН «Бережок» Саргатского района.

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

- в 21 из 38 КЦСОН (55,3 % организаций) на официальных сайтах в полном объеме представлена информация, установленная к обязательному размещению на данных информационных ресурсах нормативными правовыми актами РФ;

- на официальном сайте КЦСОН "Любава" отсутствует информация о форме социального обслуживания; о видах социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль;

- на официальном сайте КЦСОН "Сударушка" отсутствует информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль;

- на официальном сайте КЦСОН Большеуковского района информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг представлена по состоянию на 01.12.2019, не в полном объеме;

- на официальных сайтах КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского АО, КЦСОН "Пенаты" Центрального АО отсутствует информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль;

- на официальном сайте КЦСОН Усть-Ишимского района размещена некорректная информация численности получателей социальных услуг; отсутствует информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

- на официальном сайте КЦСОН Москаленского района размещена устаревшая информация (за 2019 год) о численности получателей социальных услуг; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; об объеме предоставляемых социальных услуг;

- на официальном сайте КЦСОН Тевризского района отсутствует информация о численности получателей социальных услуг (страница находится в разработке); информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг представлена за 2019 год; об объеме предоставляемых социальных услуг – за 2017 год;

- на официальных сайтах КЦСОН Калачинского района, КЦСОН Колосовского района, КЦСОН Кормиловского района, КЦСОН Крутинского района, КЦСОН Любинского района, КЦСОН Марьяновского района, КЦСОН Нижнеомского района, размещена информация о количестве оказанных услуг, информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг отсутствует;

- на официальных сайтах КЦСОН "Надежда" Тарского района, КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района размещена неактуальная информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг за 2019 год.

С точки зрения удобства пользования и полноты размещенной информации отмечены сайты КЦСОН БУ "КЦСОН Омского района", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Муромцевского района", БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН Черлакского района".

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	19. Информация о проведении независимой оценки качества			
1	БУ КПСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
2	БУ "КПСОН "Любава" Советского административного округа"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
3	БУ "КПСОН "Ленатя" Центрального административного округа"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
4	БУ "КПСОН "Родник" Ленинского административного округа"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
5	БУ "КПСОН "Ябинушка" Центрального административного округа"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17

№ п/п	Наименование организации	Установленный ППА 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			
6	БУ "КПСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
7	БУ "КПСОН Азовского немецкого национального района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
8	БУ "КПСОН Большерецкого района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
9	БУ "КПСОН Большерецкого района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
10	БУ "КПСОН Горьковского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
11	БУ "КПСОН Знаменского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
12	АУ Омской области "КПСОН Исилькульского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
13	БУ "КПСОН Калачинского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
14	БУ "КПСОН Колосовского района"	1	1	1	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 подписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества	
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	16
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	1	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 подписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества	
26	БУ "КЦСОН Омского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	14
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПДА 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			
37	БУ "КПСОН Черлакского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
38	БУ "КПСОН Шербакульского района"	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	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																			Всего
		Адрес сайта	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 государственный контроль	
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа	http://vdohnovenie.su/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	17
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	http://kacson-lubava.ru/	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	14
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	http://penatyomsk.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	17
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	http://rodnikomsk.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	http://рябинушка55.pф/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	http://kacsonсударушка.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	18
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	http://azovokacson.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
8	БУ "КЦСОН Большеберезинского района"	https://bigrive-kacson.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	http://букacson.pф	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	18
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	http://gorkovkacson.wix.com/omsk	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	http://kdnznamensko.wixsite.com/csoz	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																			Всего
		Адрес сайта	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 государственный контроль	
		nam																			
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	http://isilkulkcson.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	https://kccsonkalachinsk.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	https://kccsonkolosovsk.msk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	https://kormilovkccson.omsk.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	http://bukccson.wix.com/krutinka	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	http://lubinokccson.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	http://marjanovkccson.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	http://moskccson.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	http://kccsonmurom.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	http://nzvkccson.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	http://kccsonnizhomka.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	http://kc-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																			Всего
		Адрес сайта	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	
		нововаршавка.рф																			
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	http://odesskson.ru	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	http://okoneshkson.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
26	БУ "КЦСОН Омского района"	http://bukkson.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	https://pav-kkson.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	http://poltavka-kkson.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	http://кцсон-саргатское.рф/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	http://ruspol-kkson.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	http://kccion-sedelnik.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	http://tavrichkson.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	http://taracsonadezjda.ucoz.org/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	18
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	http://csotevriz.oms.k.socinfo.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	16
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	http://kcsontukala.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	18
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	http://uikkson.ucoz.c	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	17

№ п/п	Наименование организации	Адрес сайта	Установленный НПДА 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 государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	https://kcsop-cherlak.omsk.socinf.o.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	http://www.kcsop.info/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19

По показателю "1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг" среднее значение по организациям составило 100,0 балла. Все организации получили максимальные 100,0 балла по данному показателю.

На официальных сайтах всех КЦСОН 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, за исключением КЦСОН Павлоградского района (не удалось связаться с учреждением по номеру телефона, указанному на его официальном сайте).

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
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	Удовлетворительно	Вызов много раз переадресовывался, долго выясняли номер телефона отдела реабилитации, в том числе- давали неверный номер. В самом отделе дали подробную консультацию: назвали цену, условия, какие документы и куда можно обратиться.
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	Хорошо	Звонок был оперативно переадресован в отдел реабилитации, в отделе приглашен специалист, давший консультацию по моему вопросу. Представился только первый контактер ОСО (БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа", Людмила Геннадьевна, специалист), последующие два контактера не представились.
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	Хорошо	Соединение прошло с первого раза. Сотрудник, ответивший на звонок, назвал только наименование организации, не представился. Дали подробную консультацию по телефону, ответили на все вопросы.

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	Хорошо	Звонок несколько раз переадресовывался, все сотрудники назвали только наименование ОСО. Звонок был переведен в соответствующий отдел. В отделе попросили перезвонить завтра, когда будет заведующая. Затем звонок еще раз переадресовывался. Специалист не представился, в общении был вежливый, доброжелательный, сам, без наводящих вопросов дал всю информацию, рассказал о ценах, предупредил о закрытом режиме, как себя вести, какие документы иметь при себе.
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	Отлично	Сотрудник назвал только наименование ОСО. К телефону был оперативно приглашен специалист. Дана подробная консультация, какие документы необходимо собрать, как действовать, как будут оказываться услуги. Все вопросы были разъяснены
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	Отлично	Сотрудник назвал только наименование ОСО. Звонок был переведен в соответствующий отдел. Дана подробная консультация, разъяснены все условия, было проявлено большое участие со стороны сотрудника.
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	Хорошо	Сотрудник назвал только наименование ОСО. Звонок был переведен в соответствующий отдел. Дана общая консультация по вопросу.
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	Хорошо	Сотрудник назвал только наименование ОСО. Звонок был переведен в соответствующий отдел. Специалист дал подробную информацию, какие документы, адрес, куда обращаться, время и часы работы, кто может обратиться. В других центрах называли скидку 50% за звание «Ветеран Омской области». Здесь в скидке отказали.
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	Хорошо	Сотрудник назвал только наименование ОСО. Звонок был переведен в соответствующий отдел. Дана общая консультация по вопросу.
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	Отлично	Сотрудник назвал только наименование ОСО. Звонок был переадресован в соответствующий отдел, затем был приглашен специалист. Сотрудник, давший консультацию, не представился. Специалист дал подробную консультацию, условия, цены, время работы, адрес, сказала о льготах, предложила альтернативные варианты, помимо костылей, ходунки
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	Удовлетворительно	Соединение прошло с первого раза, сотрудник назвал только наименование ОСО, затем был приглашен специалист. Сотрудник, давший консультацию, не представился. Пришлось задавать наводящие вопросы: куда обратиться, как обратиться, какие документы, стоимость, какие средства реабилитации имеются.
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	Хорошо	Соединение прошло с первого раза, сотрудник назвал только наименование ОСО. Звонок переведен на другого сотрудника через мини-АТС. Сотрудник, давший консультацию, не представился. Дана общая консультация по вопросу.
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	Хорошо	Сотрудник назвал только наименование ОСО. Звонок был переадресован в соответствующий отдел. Дана общая консультация по вопросу.

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	Отлично	Сотрудник представился (первый контактер: "КЦСОН Колосовского района, Холкина Наталья", второй контактер -" КЦСОН Колосовского района, Алена Викторовна"). Консультация дана подробная (адрес, режим работы, цены, льготы, документы, кто может обратиться). Предложены альтернативные варианты – ходунки, кресла. Дана рекомендация, на что обратить внимание при выборе средств: важен рост, возраст. Специалист общался вежлив и дружелюбен.
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	Отлично	Сотрудник назвал только наименование ОСО, затем звонок был переведен в другой отдел и приглашен специалист. Последние 2 контактера не представились. Сотрудник вежлив, доброжелателен. Консультация дана подробная: адрес, режим работы, документы, льготы, предложены альтернативные варианты. Специалист предложил выслать по Ватсапу фото ходунков и колясок. Спросили координаты для связи, посоветовали позвонить заранее, чтобы быстро оформить документы.
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	Хорошо	Соединение прошло с первого раза, сотрудник назвал только наименование ОСО. Звонок был переадресован в соответствующий отдел. Второй сотрудник не представился. Дана общая консультация по вопросу.
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	Удовлетворительно	Сотрудник назвал только наименование ОСО. Звонок был переадресован в соответствующий отдел. Второй сотрудник не представился. Специалист дал только общую информацию: цены, документы. В этом районе действует льгота «Труженик тыла», остальные звания не влияют на скидку. Ощущалось, что сотрудник не был настроен на общение.
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	Удовлетворительно	Соединение прошло с первого раза, сотрудник назвал только наименование ОСО, затем к телефону был приглашен специалист (не представился). Специалист дал общую информацию: цены, какие нужны документы, льготы ветерану труда и ветерану Омской области. Посоветовала предварительно позвонить, так как специалисты заняты развозом продуктовых наборов. Ощущалось, что сотрудник не был настроен на общение.
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	Удовлетворительно	Первый сотрудник не представился, второй - назвал только наименование ОСО. Специалист общался вежливо, дружелюбно, проинформировал о наличии, цене, о графике работы и местоположении, но более подробную информацию пришлось уточнять с помощью дополнительных вопросов (например, о дополнительных средствах и т.д.).

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	Хорошо	Сотрудник назвал только наименование ОСО. Звонок был переадресован в соответствующий отдел. Второй контактер полностью представился, назвал фамилию, имя, отчество, организацию. Специалист был вежлив, дружелюбен, полностью проинформировал по ценам, видам средств реабилитации, сказал, что для ветеранов труда и Омской области действует льгота, назвал адрес и режим работы. Плохое качество телефонной связи - шумы, плохая слышимость, трудно было разобрать слова.
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	Отлично	Сотрудник назвал только наименование ОСО. звонок был переадресован в соответствующий отдел. Второй сотрудник представился полностью (Галина Леонидовна, Комплексный центр Называевского района, отдел реабилитации). Специалист вежлив, доброжелателен, сам дал подробнейшую информацию, уточнил возраст, рост, вес, назвал адрес, время работы, цены, льготы для ветерана труда и ветерана Омской области, рассказал о дополнительных средствах – ходунках и пр.
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	Отлично	Соединение прошло с первого раза, к телефону был приглашен специалист, оба сотрудника представились полностью. Специалист вежлив, подробно все рассказал, в т.ч. про цены, льготы для ветеранов труда и Омской области, предложили привезти средства на дом при необходимости.
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	Удовлетворительно	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, оба сотрудника представились полностью. Специалист вежлив, доброжелателен, но сам не предоставляет информацию, только отвечает на вопросы: что есть в наличии, какой адрес, как работает организация, какие цены. Есть льготы для ветеранов труда и Омской области.
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	Хорошо	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, первый и второй сотрудники назвали наименование ОСО, третий сотрудник не представился. Дана понятная консультация по вопросу, сотрудником были заданы уточняющие вопросы.
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	Удовлетворительно	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, первый и сотрудник назвал наименование ОСО, второй сотрудник не представился. Специалист был вежлив, дал общую информацию: цена, льгота. Ничем не заинтересовался, адрес и время работы пришлось уточнять.
26	БУ "КЦСОН Омского района"	Хорошо	Специалист был вежлив, предложил оставить свои координаты, выслать на Ватсап средства реабилитации, рассказал о цене, о льготах для Ветерана труда и Ветерана Омской области.
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	Неудовлетворительно	Связаться с организацией посредством телефонной связи 14-15.05.2020 не удалось.

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	Хорошо	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, первый и сотрудник назвали наименование ОСО. Специалист разговаривал вежливо, доброжелательно, рассказал о цене, скидках для ветеранов труда и Омской области, сам назвал адрес, как работают, предложил альтернативные способы, в том числе помощь соцработника, проконсультировал по цене.
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	Удовлетворительно	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, первый и сотрудник назвали наименование ОСО. Специалист вежлив, доброжелателен, но дал только общую информацию: проконсультировал по цене, рассказал о льготах. Пришлось задавать дополнительные вопросы.
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	Удовлетворительно	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, все сотрудники назвали только наименование ОСО. Звонок дважды переадресовывали. Пояснили, что специалиста, который занимается этим вопросом, нет. Работают в дежурном варианте, не все специалисты на месте. Тем не менее узнали про наличие костылей, цены. Льгот для ветеранов Омской области не предусмотрено.
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	Удовлетворительно	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, все сотрудники назвали только наименование ОСО. Специалист вежлив, доброжелателен, сообщил только общую информацию о цене, о льготах, назвал адрес. Пришлось задавать дополнительные вопросы.
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	Удовлетворительно	Звонок был переадресован в соответствующий отдел через мини-АТС, все сотрудники назвали только наименование ОСО. Специалист вежлив, доброжелателен, в целом проинформировал о наличии средств реабилитации, о ценах. Льготы не предусмотрены. Предложили обратиться в понедельник, потому что сотрудники заняты адресным развозом наборов. Пришлось задавать дополнительные вопросы.
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	Хорошо	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, первые два сотрудника назвали только наименование ОСО, третий сотрудник не представился. Специалист вежлив, доброжелателен, проинформировал о наличии средств реабилитации, цене, о документах, льготах, назвал адрес и время работы, ответил на дополнительные вопросы, чувствовалось участие.
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	Хорошо	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, сотрудники назвали только наименование ОСО. Специалист вежлив, доброжелателен, назвал адрес, пояснил о наличии средств реабилитации, цене, льготах, что требуется доверенность. «Приходите, я вам все объясню, покажу».

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	Хорошо	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, первый сотрудник представился полностью (Комплексный центр «Ивушка» Тюкалинского района, отдел реабилитации, Галина Сергеевна), второй сотрудник назвал только наименование ОСО. Специалист вежливый, доброжелательный, проконсультировал по наличию средств реабилитации, цене, льготах, документах, местонахождению. Без разницы, ко будет получать, медсправок и доверенностей не требуется.
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	Хорошо	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, первый сотрудник назвал только наименование ОСО, второй сотрудник представился полностью (Комплексный центр Усть-Ишимского района, Горбунова Оксана Ивановна). Специалист вежливо, доброжелательно проинформировал об условиях, льготах, выезжают на дом в связи с карантином. Ответил на все вопросы.
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	Хорошо	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, все сотрудники называли только наименование ОСО. Специалист разговаривал вежливо, дружелюбно, все подробно объяснил, цена, документы. Льгот здесь нет.
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	Хорошо	Звонок был переадресован в соответствующий отдел, первый и второй сотрудники называли только наименование ОСО, третий контактер не представился. Специалист вежливый, доброжелательный, проинформировал о наличии средств реабилитации, о дополнительных средствах, таких как ходунки, о цене, льготах, документах, сообщил, что нужна мед.справка.

Таблица – 8.1 Взаимодействие организации с получателями услуг посредством электронной почты

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	Хорошо	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	Удовлетворительно	Ответ поступил в день обращения, но для решения вопроса рекомендовали обратиться по телефону.
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	Удовлетворительно	Ответ поступил в день обращения, но для решения вопроса рекомендовали обратиться по телефону.
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	Хорошо	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	Удовлетворительно	Ответ поступил в день обращения, но для решения вопроса рекомендовали обратиться по телефону.
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	Хорошо	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	Удовлетворительно	Ответ поступил в день обращения, но для решения вопроса попросили направить номер телефона для связи.
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	Хорошо	Исчерпывающий ответ, поступил в день обращения.
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	Хорошо	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	Отлично	Исчерпывающий ответ, поступил в день обращения.
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	Неудовлетворительно	Письмо, направленное на адрес электронной почты, размещенны на официальном сайте ОСО (isilkul_kcson@omskmintrud.ru) осталось без ответа, информации о смене адреса на сайте не было. Ответом на обращение, направленное на адрес электронной почты isilkul_kcson@mtsr.omskportal.ru стала рекомендация обратиться по телефону.
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	Отлично	Исчерпывающий ответ, поступил в день обращения.
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	Удовлетворительно	Ответ поступил оперативно, но для решения вопроса рекомендовали обратиться по телефону.
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	Удовлетворительно	Ответ поступил в день обращения, но для решения вопроса рекомендовали обратиться по телефону.
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	Удовлетворительно	Ответ поступил оперативно, но для решения вопроса рекомендовали обратиться лично или по телефону. Запрос, направленный на электронный адрес murom_cso@omskmintrud.ru остался без ответа.
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	Удовлетворительно	Ответ поступил оперативно, дана краткая информация, но для решения вопроса рекомендовали обратиться по телефону.
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	Хорошо	Ответ поступил в день обращения, для решения моего вопроса предложили связаться по телефону или продолжить переписку.
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	Удовлетворительно	Исчерпывающий ответ, но ответ был направлен спустя 11 дней с момента обращения.
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
26	БУ "КЦСОН Омского района"	Удовлетворительно	Ответ поступил в день обращения, но для решения вопроса рекомендовали обратиться по телефону.
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ. Ответ был очень подробным, было предложено несколько путей решения вопроса с пошаговой инструкцией.
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	Удовлетворительно	Запрос был направлен на 3 адреса электронной почты, размещенные в открытых информационных ресурсах. Ответ на запрос на электронный адрес viktorya.kumpan@yandex.ru поступил спустя 7 дней с момента обращения, на вопрос четкого ответа не дали, предложили поговорить по телефону или приехать в учреждение. Ответ на запрос, направленный на адрес Poltavka_kcson@omskmintrud.ru поступил в день обращения, но было предложено направить номер телефона для связи. На запрос, направленный на адрес электронной почты zso_poltavka@mail.ru ответ не поступил.
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	Отлично	Исчерпывающий ответ, поступил в день обращения.
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	Отлично	Исчерпывающий ответ, поступил в день обращения.
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.

№ п/п	Наименование организации	Оценка качества консультации	Комментарий
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно оперативный ответ.
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	Удовлетворительно	Исчерпывающий ответ, но ответ был направлен спустя 14 дней с момента обращения.
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	Удовлетворительно	Ответ на запрос, направленный на адрес электронной почты ustishim_kcson@omskmintrud.ru остался без ответа. Ответ с адреса ustishim_kcson@mail.ru поступил оперативно, но для решения вопроса рекомендовали обратиться по телефону.
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	Удовлетворительно	Ответ поступил в день обращения, но для решения вопроса рекомендовали обратиться по телефону.
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	Отлично	Исчерпывающий и достаточно 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 ОСО.

При взаимодействии с организациями с использованием телефонной связи только в 8 из 38 организаций удалось дозвониться с первого раза, из них только в одном случае (БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа") консультацию дали сразу, без перенаправления на другой номер/ к другому сотруднику. Максимальное число обращений в одну организацию составило 6 (БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"), причем только 4 звонка завершились соединением с сотрудником организации. Кроме того, при взаимодействии с отдельными организациями социального обслуживания посредством телефонной связи были отмечены нарушения в части доброжелательности сотрудников организации (БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН Марьяновского района").

При анализе результатов обращений, направленных в организации социального обслуживания посредством электронной почты, было зафиксировано, что на 17 из 38 обращений был получен оперативный ответ (в течение 1-3 дней с момента обращения), содержащий информацию по теме обращения в полном объеме. Следует отметить, что ответ, полученный от БУ "КЦСОН Павлоградского района" содержал не только исчерпывающую информацию, но также предлагал дополнительные пути решения вопроса. В качестве негативной тенденции необходимо отметить следующий момент: 12 из 38 ответов, полученных в короткие сроки (в течение 1-3 дней с момента обращения), не содержали никакой информации по теме обращения, а все вопросы предлагалось обсудить посредством телефонной связи.

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 99,35 балла. Максимальную оценку

(100,0 балла) получили 6 из 38 КЦСОН (15,8 %), 22 организации получили близкую к 100,0 баллам оценку (в диапазоне от 99,92 до 99,05 балла), минимальную – КЦСОН "Бережок" Саргатского района (96,54 балла).

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

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, чел. ¹	1.3.1. Удовлетворенность: информационный стенд, чел.	Число опрошенных получателей услуг, чел. ²	1.3.2. Удовлетворенность: официальный сайт, чел.
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	570	561	552	547
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	594	593	578	575
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	397	391	409	405
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	597	593	597	593
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	580	576	567	561
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	517	510	520	515
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	593	593	579	577
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	594	594	565	565
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	590	585	548	546
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	560	556	509	501
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	530	528	447	445
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	566	564	552	548
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	531	531	427	427
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	593	592	525	525
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	583	583	572	572
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	597	595	578	578
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	492	487	410	400
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	579	573	562	556
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	566	563	535	531
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	586	581	568	565
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	587	586	568	567
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского	600	600	600	600

¹ Число опрошенных получателей услуг, обратившихся к информации об организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации

² Число опрошенных получателей услуг, обратившихся к информации об организации, размещенной на официальном сайте организации

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, чел. ¹	1.3.1. Удовлетворенность: информационный стенд, чел.	Число опрошенных получателей услуг, чел. ²	1.3.2. Удовлетворенность: официальный сайт, чел.
	района"				
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	591	590	545	545
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	587	586	569	568
25	БУ "КЦСОН Оконешиковского района"	597	597	264	263
26	БУ "КЦСОН Омского района"	563	555	552	544
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	596	594	569	567
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	567	566	476	473
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	541	526	482	462
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	580	578	561	559
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	587	575	548	535
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	583	576	544	539
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	587	581	564	559
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	576	576	322	318
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	581	579	561	560
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	595	595	437	437
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	598	598	600	600
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	597	596	582	581

По критерию "Открытость и доступность информации об организации" среднее значение по организациям составило 99,07 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 2 из 38 КЦСОН (БУ "КЦСОН Черлакского района", БУ "КЦСОН Большереченского района"), 22 организации получили близкие к 100,0 баллам оценки в диапазоне от 99,97 до 99,07 балла (57,9% организаций), минимальную – КЦСОН "Любава" (95,92 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 38 организаций социального обслуживания населения 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, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации		Значение показателя 1.1	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия		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		Значение показателя 1.2							
	19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.		100	4 и более способов						
БУ "КЦСОН Большереченского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	594	594	565	565	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Черлакского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	598	598	600	600	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	591	590	545	545	99,92	99,97
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	597	596	582	581	99,83	99,93
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	593	593	579	577	99,83	99,93
БУ "КЦСОН Одесского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	587	586	569	568	99,83	99,93
БУ "КЦСОН Называевского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	587	586	568	567	99,83	99,93

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, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено 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									
	19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	4 и более способов	100						100
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	597	597	264	263	99,81	99,92
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	19	19	17	17	100,00	4	100,00	596	594	569	567	99,66	99,86
БУ "КЦСОН Полтавского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	567	566	476	473	99,60	99,84
БУ "КЦСОН Знаменского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	530	528	447	445	99,59	99,84
АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	566	564	552	548	99,40	99,76
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	597	593	597	593	99,33	99,73
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	586	581	568	565	99,31	99,72

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, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено 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									
	19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	4 и более способов	100						100
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	580	576	567	561	99,13	99,65
БУ "КЦСОН Таврического района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	583	576	544	539	98,94	99,58
БУ "КЦСОН Горьковского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	560	556	509	501	98,86	99,54
БУ "КЦСОН Омского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	563	555	552	544	98,56	99,43
БУ "КЦСОН Калачинского района"	19	18	17	17	97,37	5	100,00	531	531	427	427	100,00	99,21
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	19	18	17	17	97,37	5	100,00	583	583	572	572	100,00	99,21
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	19	18	17	17	97,37	5	100,00	600	600	600	600	100,00	99,21

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, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено 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									
	19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	4 и более способов	100						100
БУ "КЦСОН Колосовского района"	19	18	17	17	97,37	5	100,00	593	592	525	525	99,92	99,18
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	587	575	548	535	97,79	99,12
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	19	18	17	17	97,37	5	100,00	581	579	561	560	99,74	99,11
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	19	18	17	17	97,37	5	100,00	590	585	548	546	99,39	98,97
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	19	18	17	17	97,37	5	100,00	587	581	564	559	99,05	98,83
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	19	18	17	17	97,37	5	100,00	579	573	562	556	98,95	98,79

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, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено 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									
	19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	4 и более способов	100						
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	19	18	17	17	97,37	5	100,00	517	510	520	515	98,84	98,75
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	19	19	17	17	100,00	5	100,00	541	526	482	462	96,54	98,62
БУ "КЦСОН Любинского района"	19	18	17	17	97,37	5	100,00	492	487	410	400	98,27	98,52
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	19	17	17	17	94,74	5	100,00	595	595	437	437	100,00	98,42
БУ "КЦСОН Крутинского района"	19	18	17	16	94,43	5	100,00	597	595	578	578	99,83	98,26
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	19	17	17	17	94,74	5	100,00	570	561	552	547	98,76	97,92

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, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено 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										
	19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.	100	4 и более способов	100							
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	19	17	17	17	94,74	5	100,00	397	391	409	405	98,76	97,92	
БУ "КЦСОН Тевризского района"	19	16	17	17	92,11	5	100,00	576	576	322	318	99,38	97,38	
БУ "КЦСОН Москаленского района"	19	16	17	17	92,11	5	100,00	566	563	535	531	99,36	97,38	
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	19	19	17	14	91,18	5	100,00	580	578	561	559	99,65	97,21	
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	19	14	17	17	86,84	5	100,00	594	593	578	575	99,66	95,92	
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ					97,75		100,00						99,35	99,07

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» были выделены следующие недостатки по показателям:

- 1.1.1 на официальном сайте организации социальной сферы информация представлена не в полном объеме: БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Калачинского района", БУ "КЦСОН Колосовского района", БУ "КЦСОН Кормиловского района", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ "КЦСОН Нижнеомского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН Тевризского района", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района".

- 1.1.2. на информационных стендах в помещениях организаций представлена не в полном объеме информация в БУ "КЦСОН Крутинского района" и БУ "КЦСОН Русско-Полянского района".

- 1.2 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. Не удалось связаться посредством телефонной связи с БУ "КЦСОН Павлоградского района".

- 1.3 не в полной мере удовлетворены информационной открытостью организации получатели услуг 32 из 38 обследованных организаций (84,21% учреждений). Среди них более позитивно (в диапазоне от 99,92% до 99,05%) оценивают удовлетворенность информационной открытостью получатели услуг 22 организаций (БУ "КЦСОН Одесского района", БУ "КЦСОН Оконешниковского района", БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района", АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района", БУ "КЦСОН Муромцевского района", БУ "КЦСОН Называевского района", БУ "КЦСОН Нововаршавского района", БУ "КЦСОН Колосовского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Шербакульского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН Тевризского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Знаменского района"). Удовлетворенность информационной открытостью получателей услуг БУ "КЦСОН Горьковского района", БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Омского района", БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа" варьируется от 98,95% до 98,27%. Замыкают рейтинг организаций по данному показателю БУ "КЦСОН Седельниковского района" и БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района" (97,79% и 96,54% удовлетворенных информационной открытостью получателей услуг соответственно).

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 2020 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 100,0 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 99,43 балла. Максимальную оценку получили 10 из 38 КЦСОН (26,3% организаций), минимальную – КЦСОН Саргатского района (97,0 балла).

В табл. 11 представлены сведения о численности получателей услуг, которые заявили, что услуги в оцениваемых организациях социального обслуживания региона им были предоставлены своевременно.

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

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	600	592
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	600	599
3	БУ "КЦСОН "Пенатъ" Центрального административного округа"	600	596
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	600	597
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	600	595
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	600	596
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	600	598
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	600	600
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	600	600
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	600	588
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	600	598
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	600	598
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	600	599
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	600	600
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	600	600
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	600	599
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	600	595
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	600	595
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	600	594

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	600	600
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	600	598
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	600	600
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	600	596
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	600	600
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	600	600
26	БУ "КЦСОН Омского района"	600	593
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	600	599
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	600	599
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	600	582
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	600	599
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	600	586
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	600	591
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	600	596
34	БУ "КЦСОН Геврицкого района"	600	600
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	600	598
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	600	600
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	600	599
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	600	594

По показателю "2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" среднее значение по организациям составило 99,84 балла. Максимальную оценку получили 6 из 38 КЦСОН (15,8% организаций), минимальную – КЦСОН "Саргатского района" (89,33 балла).

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

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	600	584
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	600	597
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	600	591
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	600	598
5	БУ "КЦСОН "Рябиночка" Центрального административного округа"	600	593
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	600	590
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	600	598

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в целом
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	600	598
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	600	594
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	600	593
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	600	579
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	600	597
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	600	597
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	600	600
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	600	600
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	600	600
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	600	586
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	600	595
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	600	583
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	600	597
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	600	596
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	600	600
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	600	597
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	600	599
25	БУ "КЦСОН Оконешиниковского района"	600	600
26	БУ "КЦСОН Омского района"	600	585
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	600	598
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	600	595
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	600	536
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	600	598
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	600	584
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	600	594
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	600	590
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	600	600
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	600	597
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	600	599
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	600	599
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	600	598

По критерию "Комфортность условий предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 99,42 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 5 из 38 КЦСОН. 25 обследованных организаций получили близкие к 100,0 баллам оценки в диапазоне от 99,95 до 99,10 балла (65,8% организаций). Замыкает рейтинг организаций по данному критерию КЦСОН Саргатского района (95,60 балла).

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 38 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 получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	
БУ "КЦСОН Колосовского района"	7	100,00	600	600	100,00	600	600	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	7	100,00	600	600	100,00	600	600	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	7	100,00	600	600	100,00	600	600	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Оконешихинского района"	7	100,00	600	600	100,00	600	600	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Тевризского района"	7	100,00	600	600	100,00	600	600	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Одесского района"	7	100,00	600	600	100,00	600	599	99,83	99,95
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	7	100,00	600	600	100,00	600	599	99,83	99,95
БУ "КЦСОН Крутинского района"	7	100,00	600	599	99,83	600	600	100,00	99,93
БУ "КЦСОН Большереченского района"	7	100,00	600	600	100,00	600	598	99,67	99,90
БУ "КЦСОН Черлакского района"	7	100,00	600	599	99,83	600	599	99,83	99,88
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	7	100,00	600	600	100,00	600	597	99,50	99,85
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	7	100,00	600	599	99,83	600	598	99,67	99,83
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	7	100,00	600	599	99,83	600	598	99,67	99,83
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	7	100,00	600	599	99,83	600	597	99,50	99,78
БУ "КЦСОН Калачинского района"	7	100,00	600	599	99,83	600	597	99,50	99,78
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	7	100,00	600	598	99,67	600	598	99,67	99,77
АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	7	100,00	600	598	99,67	600	597	99,50	99,72
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	7	100,00	600	598	99,67	600	597	99,50	99,72
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	7	100,00	600	597	99,50	600	598	99,67	99,70
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	7	100,00	600	600	100,00	600	594	99,00	99,70

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 получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	
	5 и более условий	100			100			100	
БУ "КЦСОН Полтавского района"	7	100,00	600	599	99,83	600	595	99,17	99,68
БУ "КЦСОН Называевского района"	7	100,00	600	598	99,67	600	596	99,33	99,67
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	7	100,00	600	596	99,33	600	597	99,50	99,58
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	7	100,00	600	594	99,00	600	598	99,67	99,50
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	7	100,00	600	595	99,17	600	595	99,17	99,42
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	7	100,00	600	595	99,17	600	593	98,83	99,32
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	7	100,00	600	596	99,33	600	591	98,50	99,28
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	7	100,00	600	596	99,33	600	590	98,33	99,23
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	7	100,00	600	596	99,33	600	590	98,33	99,23
БУ "КЦСОН Таврического района"	7	100,00	600	591	98,50	600	594	99,00	99,10
БУ "КЦСОН Любинского района"	7	100,00	600	595	99,17	600	586	97,67	98,97
БУ "КЦСОН Горьковского района"	7	100,00	600	588	98,00	600	593	98,83	98,85
БУ "КЦСОН Знаменского района"	7	100,00	600	598	99,67	600	579	96,50	98,82
БУ "КЦСОН Омского района"	7	100,00	600	593	98,83	600	585	97,50	98,78
БУ "КЦСОН Москаленского района"	7	100,00	600	594	99,00	600	583	97,17	98,75
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	7	100,00	600	592	98,67	600	584	97,33	98,67
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	7	100,00	600	586	97,67	600	584	97,33	98,27
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	7	100,00	600	582	97,00	600	536	89,33	95,60
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ		100,00			99,43			98,84	99,42

По показателям критерия 2, характеризующего комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, были выделены следующие недостатки по показателям:

- 2.2 не в полной мере удовлетворены временем ожидания предоставления услуги получатели услуг 28 из 38 обследованных организаций. Удовлетворенность получателей услуг 22 организаций (БУ "КЦСОН Черлакского района", БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района", АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района", БУ "КЦСОН Называевского района", БУ "КЦСОН Нововаршавского района", БУ "КЦСОН Калачинского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Шербакульского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Знаменского района") (57,89% организаций) лежит в диапазоне от 99,83% до 99,0%. В 4 организациях (БУ "КЦСОН Горьковского района", БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН Омского района", БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа") удовлетворенность получателей услуг своевременностью оказания услуг составляет от 98,83% до 98,00%. Менее всего удовлетворены составляющими данного показателя получатели услуг БУ "КЦСОН Седельниковского района" и БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района" – 97,67% и 97,00% соответственно.

- 2.3 не в полной мере удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации получатели услуг 28 организаций. В большинстве организаций (52,63%) получателей услуг практически в полной мере устраивают созданные условия комфортности (процент удовлетворенности находится в диапазоне от 99,83% до 99,00%): БУ "КЦСОН Черлакского района", БУ "КЦСОН Одесского района", БУ "КЦСОН Большереченского района", БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района", АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района", БУ "КЦСОН Муромцевского района", БУ "КЦСОН Называевского района", БУ "КЦСОН Нововаршавского района", БУ "КЦСОН Калачинского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Шербакульского района", БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа". Получатели услуг БУ "КЦСОН Горьковского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа" удовлетворены комфортностью условий от 98,84% до 98,83%. В организациях БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН Омского района", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ "КЦСОН Седельниковского района", БУ "КЦСОН

"Вдохновение" Октябрьского административного округа" процент удовлетворенности получателей услуг составляет от 97,67% до 97,17%. Удовлетворенность получателей услуг БУ "КЦСОН Знаменского района" созданными в организации условиями комфортности составляет 96,50%. Замыкает рейтинг организаций по данному показателю БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района" – всего 89,33% получателей услуг удовлетворены комфортностью условий в организации.

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 97,37 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 33 из 38 КЦСОН (86,8% организаций), минимальную (80,0 балла) – 5 из 38 КЦСОН (13,1% организаций).

По итогам анализа территорий и помещений организаций на предмет доступности для инвалидов отмечено, что помещения и территории большинства КЦСОН адаптированы для инвалидов. Однако в ряде учреждений отсутствуют необходимые условия доступности, такие как:

- выделенные стоянки для автотранспорта инвалидов (КЦСОН "Рябинушка" и КЦСОН Крутинского района);
- сменные кресла коляски (КЦСОН Знаменского района);
- оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения (КЦСОН "Вдохновение" и КЦСОН Нижнеомского района).

По показателю "3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" среднее значение по организациям составило 100,0 балла. Во всех КЦСОН 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.

В ходе исследования отмечено отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в КЦСОН Крутинского и Саргатского районов, отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в КЦСОН Большеуковского, Горьковского, Знаменского, Колосовского, Полтавского и Русско-Полянского районов.

По показателю "3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" среднее значение по организациям составило 98,79 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 5 из 38 КЦСОН (13,1 % организаций), 15 организаций получили оценки в диапазоне от 99,81 до 99,05 балла, минимальную оценку получил КЦСОН Саргатского района (96,36 балла).

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, полученной в результате опроса.

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

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, чел.	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов/ их представителей, чел.	Число получателей услуг-инвалидов/ их представителей, удовлетворенных условиями доступности услуг организации, чел.
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	600	256	249
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	600	301	301
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	600	348	343
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	600	316	314
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	600	331	327
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	600	342	339
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	600	466	464
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	600	250	247
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	600	235	233
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	600	321	316
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	600	255	251
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	600	221	221
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	600	255	255
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	600	174	171
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	600	254	253
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	600	197	195
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	600	185	184
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	600	221	220
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	600	219	214
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	600	263	262
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	600	231	228
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	600	322	322
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	600	194	193
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	600	315	312
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	600	330	330
26	БУ "КЦСОН Омского района"	600	221	215
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	600	234	228
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	600	180	174
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	600	247	238
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	600	201	196
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	600	187	186
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	600	237	235
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	600	261	260
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	600	290	289
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	600	178	176
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	600	176	170
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	600	519	518
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	600	123	120

По критерию "Доступность услуг для инвалидов" среднее значение по организациям составило 98,85 балла. Максимальную оценку получили 4 организации (БУ "КЦСОН Оконешниковского района", АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района", БУ "КЦСОН Калачинского района", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"). 27 из 38 КЦСОН получили оценки в диапазоне от 99,94 до 99,0 балла (71,0% организаций), минимальную оценку получил КЦСОН "Вдохновение" (93,18 балла).

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 38 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 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					
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	5	100,00	6	100,00	301	301	100,00	100,00
АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	5	100,00	6	100,00	221	221	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Калачинского района"	5	100,00	6	100,00	255	255	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Окочешниковского района"	5	100,00	6	100,00	330	330	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Черлакского района"	5	100,00	6	100,00	519	518	99,81	99,94
БУ "КЦСОН Тевризского района"	5	100,00	6	100,00	290	289	99,66	99,90
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	5	100,00	6	100,00	263	262	99,62	99,89
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	5	100,00	6	100,00	261	260	99,62	99,89
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	5	100,00	6	100,00	254	253	99,61	99,88
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	5	100,00	6	100,00	466	464	99,57	99,87
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	5	100,00	6	100,00	221	220	99,55	99,86
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	5	100,00	6	100,00	194	193	99,48	99,85
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	5	100,00	6	100,00	187	186	99,47	99,84
БУ "КЦСОН Любинского района"	5	100,00	6	100,00	185	184	99,46	99,84
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	5	100,00	6	100,00	316	314	99,37	99,81
БУ "КЦСОН Таврического района"	5	100,00	6	100,00	237	235	99,16	99,75
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	5	100,00	5	100,00	235	233	99,15	99,74
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	5	100,00	6	100,00	342	339	99,12	99,74
БУ "КЦСОН Одесского района"	5	100,00	6	100,00	315	312	99,05	99,71
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	5	100,00	6	100,00	178	176	98,88	99,66
БУ "КЦСОН Большереченского района"	5	100,00	6	100,00	250	247	98,80	99,64

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	
БУ "КЦСОН Называевского района"	5	100,00	6	100,00	231	228	98,70	99,61
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	5	100,00	6	100,00	348	343	98,56	99,57
БУ "КЦСОН Горьковского района"	5	100,00	5	100,00	321	316	98,44	99,53
БУ "КЦСОН Колосовского района"	5	100,00	5	100,00	174	171	98,28	99,48
БУ "КЦСОН Москаленского района"	5	100,00	6	100,00	219	214	97,72	99,32
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	5	100,00	6	100,00	123	120	97,56	99,27
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	5	100,00	5	100,00	201	196	97,51	99,25
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	5	100,00	6	100,00	234	228	97,44	99,23
БУ "КЦСОН Омского района"	5	100,00	6	100,00	221	215	97,29	99,19
БУ "КЦСОН Полтавского района"	5	100,00	5	100,00	180	174	96,67	99,00
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	5	100,00	6	100,00	176	170	96,59	98,98
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	5	100,00	5	100,00	247	238	96,36	98,91
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	4	80,00	6	100,00	322	322	100,00	94,00
БУ "КЦСОН Крутинского района"	4	80,00	5	100,00	197	195	98,98	93,70
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	4	80,00	6	100,00	331	327	98,79	93,64
БУ "КЦСОН Знаменского района"	4	80,00	5	100,00	255	251	98,43	93,53
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	4	80,00	6	100,00	256	249	97,27	93,18
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ		97,37		100,00			98,79	98,85

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов выделены следующие недостатки:

- 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»: не в полной мере обеспечены условия доступности для инвалидов в БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН Нижнеомского района", БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа", БУ "КЦСОН Знаменского района".

- 3.3 Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены условиями доступности, созданными в организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в 33 из 38 обследованных организаций (86,84% учреждений). Оценку удовлетворенности в диапазоне от 99,81% до 99,05% получили 15 организаций (БУ "КЦСОН Черлакского района", БУ "КЦСОН Одесского района", БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района", БУ "КЦСОН Кормиловского района", БУ "КЦСОН Муромцевского района", БУ "КЦСОН Нововаршавского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН Тевризского района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН Седельниковского района"). В 9 организациях (БУ "КЦСОН Большереченского района", БУ "КЦСОН Называевского района", БУ "КЦСОН Колосовского района", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Горьковского района", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Знаменского района") удовлетворенность получателей услуг из числа инвалидов созданными условиями доступности находится в диапазоне от 98,98% до 98,28%. В организациях БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Шербакульского района", БУ "КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН Омского района", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа" удовлетворены условиями доступности от 97,72% до 97,27% получателей услуг. Замыкают рейтинг организаций по данному показателю БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района" (от 96,67% до 96,36% удовлетворенных условиями доступности получателей услуг из числа инвалидов)

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 99,32 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 7 из 38 КЦСОН, минимальную – КЦСОН Саргатского района (96,33 балла).

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 99,56 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 12 из 38 КЦСОН, минимальную – КЦСОН Саргатского района (97,0 балла).

По показателю "4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" среднее значение по организациям составило 99,41 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 8 из 38 КЦСОН. 23 организации получили оценки в диапазоне от 99,83 до 99,02 балла (60,5 %). Минимальную оценку по показателю 4.3 получил КЦСОН Седельниковского района (97,62 балла).

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

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, чел.	4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте, чел.	4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию, чел.	Число опрошенных получателей услуг, чел. ³	4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия, чел.
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	600	589	592	557	553
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	600	596	597	585	585
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	600	597	597	562	559
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	600	597	597	584	582
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	600	595	597	578	573
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	600	593	596	582	580
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	600	598	599	564	564
8	БУ "КЦСОН Большеберезинского района"	600	598	600	557	557
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	600	598	599	539	537
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	600	600	599	503	502
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	600	587	596	473	470
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	600	599	600	538	533
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	600	598	600	521	520
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	600	598	600	424	424
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	600	600	600	567	566
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	600	600	600	578	577
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	600	598	598	408	401
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	600	594	597	549	545

³ Число получателей услуг, обратившихся в организацию с использованием дистанционных способов взаимодействия.

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, чел.	4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте, чел.	4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию, чел.	Число опрошенных получателей услуг, чел. ³	4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия, чел.
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	600	594	595	511	506
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	600	600	598	516	513
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	600	599	599	560	557
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	600	600	600	600	600
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	600	597	598	536	533
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	600	599	600	546	546
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	600	599	598	430	430
26	БУ "КЦСОН Омского района"	600	593	593	539	532
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	600	594	599	553	552
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	600	594	596	488	485
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	600	578	582	527	518
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	600	598	599	545	542
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	600	585	586	546	533
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	600	591	600	533	526
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	600	596	596	546	540
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	600	599	600	445	435
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	600	598	599	559	558
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	600	600	600	556	556
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	600	600	600	596	596
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	600	595	598	569	568

По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" среднее значение по организациям составило 99,43 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района" и БУ "КЦСОН Нижнеомского района". 31 из 38 КЦСОН получили оценки, близкие к максимальным, в диапазоне от 99,97 до 99,07 балла (81,6% процентов организаций). Минимальную среди обследованных организаций оценку по критерию 4 получил КЦСОН Саргатского района (96,99 балла).

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 38 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, 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		
		Значение показателя 4.1			Значение показателя 4.2			Значение показателя 4.3		
			100			100			100	100
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	600	589	98,17	600	592	98,67	557	553	99,28	98,59
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	600	596	99,33	600	597	99,50	585	585	100,00	99,53
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	600	600	100,00	600	600	100,00	600	600	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	600	600	100,00	600	600	100,00	556	556	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Черлакского района"	600	600	100,00	600	600	100,00	596	595	99,83	99,97
БУ "КЦСОН Крутинского района"	600	600	100,00	600	600	100,00	578	577	99,83	99,97
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	600	600	100,00	600	600	100,00	567	566	99,82	99,96
БУ "КЦСОН Одесского района"	600	599	99,83	600	600	100,00	546	546	100,00	99,93
БУ "КЦСОН Горьковского района"	600	600	100,00	600	599	99,83	503	502	99,80	99,89
БУ "КЦСОН Большереченского	600	598	99,67	600	600	100,00	557	557	100,00	99,87

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	
района"										
БУ "КЦСОН Колосовского района"	600	598	99,67	600	600	100,00	424	424	100,00	99,87
БУ "КЦСОН Калачинского района"	600	598	99,67	600	600	100,00	521	520	99,81	99,83
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	600	598	99,67	600	599	99,83	564	564	100,00	99,80
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	600	599	99,83	600	598	99,67	430	430	100,00	99,80
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	600	598	99,67	600	599	99,83	559	558	99,82	99,76
БУ "КЦСОН Называевского района"	600	599	99,83	600	599	99,83	560	557	99,46	99,76
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	600	600	100,00	600	598	99,67	516	513	99,42	99,75
АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	600	599	99,83	600	600	100,00	538	533	99,07	99,75
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	600	598	99,67	600	599	99,83	539	537	99,63	99,73
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	600	598	99,67	600	599	99,83	545	542	99,45	99,69

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
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	600	597	99,50	600	598	99,67	536	533	99,44	99,55
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	600	597	99,50	600	597	99,50	584	582	99,66	99,53
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	600	595	99,17	600	598	99,67	569	568	99,82	99,50
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	600	594	99,00	600	599	99,83	553	552	99,82	99,50
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	600	597	99,50	600	597	99,50	562	559	99,47	99,49
БУ "КЦСОН Тевризского района"	600	599	99,83	600	600	100,00	445	435	97,75	99,48
БУ "КЦСОН Любинского района"	600	598	99,67	600	598	99,67	408	401	98,28	99,39
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	600	595	99,17	600	597	99,50	578	573	99,13	99,29
БУ "КЦСОН	600	594	99,00	600	597	99,50	549	545	99,27	99,25

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	
Марьяновского района"			100			100			100	
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	600	596	99,33	600	596	99,33	546	540	98,90	99,25
БУ "КЦСОН Полтавского района"	600	594	99,00	600	596	99,33	488	485	99,39	99,21
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	600	593	98,83	600	596	99,33	582	580	99,66	99,20
БУ "КЦСОН Таврического района"	600	591	98,50	600	600	100,00	533	526	98,69	99,14
БУ "КЦСОН Москаленского района"	600	594	99,00	600	595	99,17	511	506	99,02	99,07
БУ "КЦСОН Омского района"	600	593	98,83	600	593	98,83	539	532	98,70	98,81
БУ "КЦСОН Знаменского района"	600	587	97,83	600	596	99,33	473	470	99,37	98,74
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	600	585	97,50	600	586	97,67	546	533	97,62	97,59
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	600	578	96,33	600	582	97,00	527	518	98,29	96,99
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ			99,32			99,56			99,41	99,43

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации выделены следующие недостатки:

- 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 составляющими данного показателя получатели услуг 31 обследованной организации (81,58% учреждений). Получатели услуг большинства организаций (БУ "КЦСОН Одесского района", БУ "КЦСОН Оконешниковского района", БУ "КЦСОН Большеберезовского района", БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района", АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района", БУ "КЦСОН Называевского района", БУ "КЦСОН Нововаршавского района", БУ "КЦСОН Калачинского района", БУ "КЦСОН Колосовского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Шербакульского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН Тевризского района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа") удовлетворены доброжелательностью сотрудников организации в диапазоне от 99,83% до 99,00%. В организациях БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН Омского района", БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа" удовлетворенность получателей услуг составляющими показателя 4.1 находится в пределах от 98,83% до 98,17%.; Доброжелательность и вежливость сотрудников БУ "КЦСОН Седельниковского района" и БУ "КЦСОН Знаменского района" при первичном контакте получатели услуг оценили на 97,50% и 97,83% процента соответственно. Менее всего удовлетворены доброжелательностью сотрудников организации при первичном контакте получатели услуг БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района" – 96,33%.

- 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 составляющими данного показателя получатели услуг 26 из 38 обследованных организаций (68,42% организаций). Получатели услуг 22 из 38 организаций оценили доброжелательность сотрудников организаций при непосредственном оказании услуг в диапазоне от 99,83% до 99,17% (БУ "КЦСОН Оконешниковского района", БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района", БУ "КЦСОН Муромцевского района", БУ "КЦСОН Называевского района", БУ "КЦСОН Нововаршавского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Шербакульского района", БУ "КЦСОН Горьковского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ

"КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Знаменского района"). Получатели услуг БУ "КЦСОН Омского района" и БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа" оценили доброжелательность сотрудников этих организаций при непосредственном оказании услуг на 98,83% и 98,67% соответственно. Менее всего удовлетворены составляющими данного показателя получатели услуг БУ "КЦСОН Седельниковского района" и БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района" – 97,67% и 97,00% соответственно.

- 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»: не в полной мере удовлетворены доброжелательностью сотрудников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия получатели услуг 30 из 38 обследованных организаций (78,95% учреждений). Получатели услуг 23 организаций (БУ "КЦСОН Черлакского района", АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района", БУ "КЦСОН Кормиловского района", БУ "КЦСОН Муромцевского района", БУ "КЦСОН Называевского района", БУ "КЦСОН Нововаршавского района", БУ "КЦСОН Калачинского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Шербакульского района", БУ "КЦСОН Горьковского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Знаменского района", БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа") оценили свою удовлетворенность доброжелательностью сотрудников организаций при дистанционном взаимодействии в диапазоне от 99,83% до 99,02%. Получатели услуг 5 обследованных организаций (БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН Омского района", БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района") оценили свою удовлетворенность составляющими показателя 4.3 в диапазоне от 98,90% до 98,28%. Замыкают рейтинг организаций по данному показателю БУ "КЦСОН Тевризского района" и БУ "КЦСОН Седельниковского района", их получатели услуг удовлетворены доброжелательностью при дистанционном взаимодействии с организациями на 97,75% и 97,62% соответственно.

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 99,51 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 10 из 38 КЦСОН, 23 организации получили оценки, близкие к максимальной, в диапазоне от 99,83 до 99,00 балла (60,5% организаций), минимальную – КЦСОН Седельниковского района (97,33 балла).

По показателю "5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 99,35 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 6 из 38 КЦСОН, 25 организаций получили оценки, близкие к максимальной, в диапазоне от 99,83 до 99,0 балла (65,8% организаций), минимальную – КЦСОН Саргатского района (97,33 балла).

По показателю "5.3. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом" среднее значение по организациям составило 99,49 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили 6 из 38 КЦСОН, 27 организаций получили оценки, близкие к максимальной, в диапазоне от 99,83 до 99,17 балла (71,05% организаций), минимальную – КЦСОН Седельниковского район (97,67 балла).

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**

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, чел.	5.1.1. Готовность рекомендовать организацию, чел.	5.2.1. Удовлетворенность организационными условиями, чел.	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом, чел.
1	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	600	598	589	595
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	600	597	597	598
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	600	596	596	595
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	600	598	598	599
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	600	594	596	593
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	600	592	589	593
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	600	600	598	599
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	600	600	599	599
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	600	599	597	597

№ п/п	Наименование организации	Число опрошенных получателей услуг, чел.	5.1.1. Готовность рекомендовать организацию, чел.	5.2.1. Удовлетворенность организационными условиями, чел.	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом, чел.
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	600	599	598	596
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	600	597	594	597
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	600	599	596	600
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	600	599	599	599
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	600	600	600	600
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	600	600	599	600
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	600	598	599	598
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	600	598	598	599
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	600	595	594	596
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	600	593	590	595
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	600	598	598	599
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	600	600	599	599
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	600	600	600	600
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	600	599	600	599
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	600	600	599	600
25	БУ "КЦСОН Оконешиниковского района"	600	600	600	597
26	БУ "КЦСОН Омского района"	600	591	591	593
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	600	598	599	597
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	600	597	594	595
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	600	586	584	589
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	600	598	599	598
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	600	584	586	586
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	600	594	594	596
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	600	597	590	596
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	600	600	600	599
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	600	599	598	599
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	600	600	596	600
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	600	600	600	600
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	600	597	600	595

По критерию " Удовлетворенность условиями оказания услуг " среднее значение по организациям составило 99,47 балла. Максимальную оценку (100,0 балла) получили БУ "КЦСОН Колосовского района" и БУ "КЦСОН Нижнеомского района". 30 из 38 КЦСОН получили оценки, близкие к максимальным, в диапазоне от 99,97 до 99,12 балла (78,95% организаций). Минимальные среди обследованных организаций оценки по критерию 4 получили БУ "КЦСОН Седельниковского района" и БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района" – 97,57 и 97,85 балла соответственно.

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 38 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, гекомендовать 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	
БУ "КЦСОН Колосовского района"	600	600	100,00	600	600	100,00	600	600	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	600	600	100,00	600	600	100,00	600	600	100,00	100,00
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	600	600	100,00	600	599	99,83	600	600	100,00	99,97
БУ "КЦСОН Одесского района"	600	600	100,00	600	599	99,83	600	600	100,00	99,97
БУ "КЦСОН Тевризского района"	600	600	100,00	600	600	100,00	600	599	99,83	99,92
БУ "КЦСОН Большереченского района"	600	600	100,00	600	599	99,83	600	599	99,83	99,88
БУ "КЦСОН Называевского района"	600	600	100,00	600	599	99,83	600	599	99,83	99,88
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	600	600	100,00	600	596	99,33	600	600	100,00	99,87
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	600	599	99,83	600	600	100,00	600	599	99,83	99,87
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	600	600	100,00	600	598	99,67	600	599	99,83	99,85
БУ "КЦСОН Калачинского района"	600	599	99,83	600	599	99,83	600	599	99,83	99,83
АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	600	599	99,83	600	596	99,33	600	600	100,00	99,82
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	600	599	99,83	600	598	99,67	600	599	99,83	99,80
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	600	598	99,67	600	598	99,67	600	599	99,83	99,75

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, гекомендовать 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	
БУ "КЦСОН Любинского района"	600	598	99,67	600	598	99,67	600	599	99,83	99,75
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	600	598	99,67	600	598	99,67	600	599	99,83	99,75
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	600	600	100,00	600	600	100,00	600	597	99,50	99,75
БУ "КЦСОН Черлакского района"	600	599	99,83	600	599	99,83	600	598	99,67	99,75
БУ "КЦСОН Крутинского района"	600	598	99,67	600	599	99,83	600	598	99,67	99,70
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	600	598	99,67	600	599	99,83	600	598	99,67	99,70
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	600	598	99,67	600	599	99,83	600	597	99,50	99,62
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	600	599	99,83	600	597	99,50	600	597	99,50	99,60
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	600	597	99,50	600	597	99,50	600	598	99,67	99,58
БУ "КЦСОН Горьковского района"	600	599	99,83	600	598	99,67	600	596	99,33	99,55
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	600	597	99,50	600	600	100,00	600	595	99,17	99,43
БУ "КЦСОН Знаменского района"	600	597	99,50	600	594	99,00	600	597	99,50	99,40
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	600	596	99,33	600	596	99,33	600	595	99,17	99,25
БУ "КЦСОН Полтавского района"	600	597	99,50	600	594	99,00	600	595	99,17	99,23

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, гекомендовать 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	
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	600	595	99,17	600	594	99,00	600	596	99,33	99,22
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	600	597	99,50	600	590	98,33	600	596	99,33	99,18
БУ "КЦСОН Таврического района"	600	594	99,00	600	594	99,00	600	596	99,33	99,17
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	600	598	99,67	600	589	98,17	600	595	99,17	99,12
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	600	594	99,00	600	596	99,33	600	593	98,83	98,98
БУ "КЦСОН Москаленского района"	600	593	98,83	600	590	98,33	600	595	99,17	98,90
БУ "КЦСОН Омского района"	600	591	98,50	600	591	98,50	600	593	98,83	98,67
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	600	592	98,67	600	589	98,17	600	593	98,83	98,65
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	600	586	97,67	600	584	97,33	600	589	98,17	97,85
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	600	584	97,33	600	586	97,67	600	586	97,67	97,57
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ			99,51			99,35			99,49	99,47

По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг выделены следующие недостатки:

- 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)»: не в полной мере удовлетворены составляющими данного показателя получатели услуг 28 из 38 организаций (73,68% учреждений). 23 организации получили оценки в диапазоне от 99,83 до 99,0 балла (БУ "КЦСОН Черлакского района", АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района", БУ "КЦСОН Муромцевского района", БУ "КЦСОН Нововаршавского района", БУ "КЦСОН Калачинского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Шербакульского района", БУ "КЦСОН Горьковского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Знаменского района", БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа). Готовы рекомендовать организации БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН Омского района", БУ "КЦСОН Москаленского района" от 98,83% до 98,50% получателей услуг. Организации БУ "КЦСОН Седельниковского района" и БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района" готовы рекомендовать только 97,33% и 97,67% получателей услуг соответственно;

- 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления»: не в полной мере удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (в том числе графиком работы организации или отдельных специалистов) получатели услуг 32 из 38 организаций (84,21% обследованных учреждений). По 25 организациям (БУ "КЦСОН Черлакского района", БУ "КЦСОН Одесского района", БУ "КЦСОН Большереченского района", БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района", АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района", БУ "КЦСОН Кормиловского района", БУ "КЦСОН Муромцевского района", БУ "КЦСОН Называевского района", БУ "КЦСОН Калачинского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Горьковского района", БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Знаменского района") оценка по данному показателю варьируется в диапазоне от 99,83 до 99,00 балла. Получатели услуг БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН Омского района", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского

административного округа" удовлетворены организационными условиями в диапазоне от 98,50% до 98,17%. Менее всего удовлетворены составляющими данного показателя получатели услуг БУ "КЦСОН Седельниковского района" и БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района", организации получили 97,67 и 97,33 балла соответственно

- 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»: не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг в организации социального обслуживания в целом получатели услуг 32 из 38 обследованных КЦСОН (84,21% организаций). В диапазоне от 99,83% до 99,17% оценили свою удовлетворенность условиями оказания услуг в целом получатели услуг БУ "КЦСОН Черлакского района", БУ "КЦСОН Оконешниковского района", БУ "КЦСОН Большеберезинского района", БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района", БУ "КЦСОН Муромцевского района", БУ "КЦСОН Называевского района", БУ "КЦСОН Нововаршавского района", БУ "КЦСОН Калачинского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Шербакульского района", БУ "КЦСОН Горьковского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН Тевризского района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН Знаменского района", БУ "КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа". Организации БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН Омского района", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района" получили оценку по данному показателю в диапазоне от 98,83 до 98,17 балла. Замыкает рейтинг организаций по данному показателю БУ "КЦСОН Седельниковского района", получивший оценку 97,67 балла.

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 региону в целом составляет 99,25 балла; по каждому из критериев среднее значение по организациям составляет:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 99,07 балла;
2. по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,42 балла;
3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 98,85 балла;
4. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» - 99,43 балла;
5. по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,47 балла.

Лидером по результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области стал КЦСОН Черлакского района, набравший по совокупности пяти критериев 99,91 балла.

28 из 38 обследованных организаций получили итоговую оценку, близкую к максимальной, в диапазоне от 99,90 до 99,10 балла (БУ "КЦСОН Одесского района", БУ "КЦСОН Оконешниковского района", БУ "КЦСОН Большереченского района", БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района", АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района", БУ "КЦСОН Кормиловского района", БУ "КЦСОН Муромцевского района", БУ "КЦСОН Называевского района", БУ "КЦСОН Нововаршавского района", БУ "КЦСОН Калачинского района", БУ "КЦСОН Колосовского района", БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа", БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района", БУ "КЦСОН Павлоградского района", БУ "КЦСОН Большеуковского района", БУ "КЦСОН Шербакульского района", БУ "КЦСОН Горьковского района", БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района", БУ "КЦСОН Полтавского района", БУ "КЦСОН Таврического района", БУ "КЦСОН Тевризского района", БУ "КЦСОН Марьяновского района", БУ "КЦСОН Любинского района", БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района", БУ "КЦСОН Русско-Полянского района", БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа", БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа").

8 организаций социального обслуживания получили итоговую оценку в диапазоне от 98,97 до 98,06 балла (БУ "КЦСОН Омского района", БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа", БУ "КЦСОН Москаленского района", БУ "КЦСОН Нижнеомского района", БУ "КЦСОН Седельниковского района", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН "Рябиношка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Знаменского района").

Замыкают рейтинг организаций социального обслуживания Омской области БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района" и БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа", набравшие в совокупности по пяти критериям оценки 97,59 и 97,50 балла соответственно.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили высокие оценки: все обследованные учреждения получили итоговые оценки от 97,50 балла и выше, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 99,25 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальному значению.

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

Место в рейтинге	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	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)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)						
				П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3	П1	П2	П3	
1	БУ "КЦСОН Черлакского района"	99,91	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88	100,00	99,83	99,83	99,94	100,00	100,00	99,81	99,97	100,00	100,00	99,83	99,75	99,83	99,83	99,67
2	БУ "КЦСОН Одесского района"	99,90	99,93	100,00	100,00	99,83	99,95	100,00	100,00	99,83	99,71	100,00	100,00	99,05	99,93	99,83	100,00	100,00	99,97	100,00	99,83	100,00
3	БУ "КЦСОН Оконешиковского района"	99,89	99,92	100,00	100,00	99,81	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,80	99,83	99,67	100,00	99,75	100,00	100,00	99,50
4	БУ "КЦСОН Большереченского района"	99,86	100,00	100,00	100,00	100,00	99,90	100,00	100,00	99,67	99,64	100,00	100,00	98,80	99,87	99,67	100,00	100,00	99,88	100,00	99,83	99,83
5	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	99,84	99,93	100,00	100,00	99,83	99,77	100,00	99,67	99,67	99,87	100,00	100,00	99,57	99,80	99,67	99,83	100,00	99,85	100,00	99,67	99,83
6	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	99,81	99,76	100,00	100,00	99,40	99,72	100,00	99,67	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,75	99,83	100,00	99,07	99,82	99,83	99,33	100,00
7	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	99,80	99,21	97,37	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88	100,00	100,00	99,61	99,96	100,00	100,00	99,82	99,97	100,00	99,83	100,00
8	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	99,79	99,72	100,00	100,00	99,31	99,85	100,00	100,00	99,50	99,89	100,00	100,00	99,62	99,75	100,00	99,67	99,42	99,75	99,67	99,67	99,83
9	БУ "КЦСОН Называевского района"	99,77	99,93	100,00	100,00	99,83	99,67	100,00	99,67	99,33	99,61	100,00	100,00	98,70	99,76	99,83	99,83	99,46	99,88	100,00	99,83	99,83

Место в рейтинге	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	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 общие критерии оценки				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				
			Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)
10	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	99,76	99,97	100,00	100,00	99,92	99,58	100,00	99,33	99,50	99,85	100,00	100,00	99,48	99,55	99,50	99,67	99,44	99,87	99,83	100,00	99,83	
11	БУ "КЦСОН Калачинского района"	99,73	99,21	97,37	100,00	100,00	99,78	100,00	99,83	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,83	99,67	100,00	99,81	99,83	99,83	99,83	99,83	99,83
12	БУ "КЦСОН Колосовского района"	99,71	99,18	97,37	100,00	99,92	100,00	100,00	100,00	100,00	99,48	100,00	100,00	98,28	99,87	99,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
13	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	99,70	99,73	100,00	100,00	99,33	99,70	100,00	99,50	99,67	99,81	100,00	100,00	99,37	99,53	99,50	99,50	99,66	99,75	99,67	99,67	99,83	99,83
14	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	99,61	99,11	97,37	100,00	99,74	99,72	100,00	99,67	99,50	99,66	100,00	100,00	98,88	99,76	99,67	99,83	99,82	99,80	99,83	99,67	99,83	99,83
14	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	99,61	99,86	100,00	100,00	99,66	99,83	100,00	99,83	99,67	99,23	100,00	100,00	97,44	99,50	99,00	99,83	99,82	99,62	99,67	99,83	99,50	99,50
15	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	99,55	98,97	97,37	100,00	99,39	99,70	100,00	100,00	99,00	99,74	100,00	100,00	99,15	99,73	99,67	99,83	99,63	99,60	99,83	99,50	99,50	99,50
16	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	99,53	99,93	100,00	100,00	99,83	99,50	100,00	99,00	99,67	99,27	100,00	100,00	97,56	99,50	99,17	99,67	99,82	99,43	99,50	100,00	99,17	99,17
17	БУ "КЦСОН Горьковского района"	99,47	99,54	100,00	100,00	98,86	98,85	100,00	98,00	98,83	99,53	100,00	100,00	98,44	99,89	100,00	99,83	99,80	99,55	99,83	99,67	99,33	99,33
18	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	99,44	98,42	94,74	100,00	100,00	99,95	100,00	100,00	99,83	98,98	100,00	100,00	96,59	100,00	100,00	100,00	100,00	99,87	100,00	99,33	100,00	100,00

Место в рейтинге	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	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				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				
			Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)	Показатели (П1, П2, П3)
19	БУ "КЦСОН Полтавского района"	99,39	99,84	100,00	100,00	99,60	99,68	100,00	99,83	99,17	99,00	100,00	100,00	96,67	99,21	99,00	99,33	99,39	99,23	99,50	99,00	99,17
20	БУ "КЦСОН Таврического района"	99,35	99,58	100,00	100,00	98,94	99,10	100,00	98,50	99,00	99,75	100,00	100,00	99,16	99,14	98,50	100,00	98,69	99,17	99,00	99,00	99,33
21	БУ "КЦСОН Тевризского района"	99,34	97,38	92,11	100,00	99,38	100,00	100,00	100,00	100,00	99,90	100,00	100,00	99,66	99,48	99,83	100,00	97,75	99,92	100,00	100,00	99,83
22	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	99,31	98,79	97,37	100,00	98,95	99,42	100,00	99,17	99,17	99,86	100,00	100,00	99,55	99,25	99,00	99,50	99,27	99,22	99,17	99,00	99,33
23	БУ "КЦСОН Любинского района"	99,29	98,52	97,37	100,00	98,27	98,97	100,00	99,17	97,67	99,84	100,00	100,00	99,46	99,39	99,67	99,67	98,28	99,75	99,67	99,67	99,83
24	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	99,28	98,83	97,37	100,00	99,05	99,23	100,00	99,33	98,33	99,89	100,00	100,00	99,62	99,25	99,33	99,33	98,90	99,18	99,50	98,33	99,33
25	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	99,14	97,21	91,18	100,00	99,65	99,83	100,00	99,83	99,67	99,25	100,00	100,00	97,51	99,69	99,67	99,83	99,45	99,70	99,67	99,83	99,67
26	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	99,11	98,75	97,37	100,00	98,84	99,23	100,00	99,33	98,33	99,74	100,00	100,00	99,12	99,20	98,83	99,33	99,66	98,65	98,67	98,17	98,83
27	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	99,10	97,92	94,74	100,00	98,76	99,28	100,00	99,33	98,50	99,57	100,00	100,00	98,56	99,49	99,50	99,50	99,47	99,25	99,33	99,33	99,17
28	БУ "КЦСОН Омского района"	98,97	99,43	100,00	100,00	98,56	98,78	100,00	98,83	97,50	99,19	100,00	100,00	97,29	98,81	98,83	98,83	98,70	98,67	98,50	98,50	98,83

Место в рейтинге	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	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)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)						
				П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3	П1	П2	П3	
29	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	98,96	95,92	86,84	100,00	99,66	99,78	100,00	99,83	99,50	100,00	100,00	100,00	99,53	99,33	99,50	100,00	99,58	99,50	99,50	99,67	
30	БУ "КЦСОН Москаленского района"	98,68	97,38	92,11	100,00	99,36	98,75	100,00	99,00	97,17	99,32	100,00	100,00	97,72	99,07	99,00	99,17	99,02	98,90	98,83	98,33	99,17
31	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	98,64	99,21	97,37	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	94,00	80,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
32	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	98,48	99,12	100,00	100,00	97,79	98,27	100,00	97,67	97,33	99,84	100,00	100,00	99,47	97,59	97,50	97,67	97,62	97,57	97,33	97,67	97,67
33	БУ "КЦСОН Крутинского района"	98,31	98,26	94,43	100,00	99,83	99,93	100,00	99,83	100,00	93,70	80,00	100,00	98,98	99,97	100,00	100,00	99,83	99,70	99,67	99,83	99,67
34	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	98,18	99,65	100,00	100,00	99,13	99,32	100,00	99,17	98,83	93,64	80,00	100,00	98,79	99,29	99,17	99,50	99,13	98,98	99,00	99,33	98,83
35	БУ "КЦСОН Знаменского района"	98,06	99,84	100,00	100,00	99,59	98,82	100,00	99,67	96,50	93,53	80,00	100,00	98,43	98,74	97,83	99,33	99,37	99,40	99,50	99,00	99,50
36	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	97,59	98,62	100,00	100,00	96,54	95,60	100,00	97,00	89,33	98,91	100,00	100,00	96,36	96,99	96,33	97,00	98,29	97,85	97,67	97,33	98,17
37	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного	97,50	97,92	94,74	100,00	98,76	98,67	100,00	98,67	97,33	93,18	80,00	100,00	97,27	98,59	98,17	98,67	99,28	99,12	99,67	98,17	99,17

Место в рейтинге	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки					
		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								
		Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)			Показатели (П1, П2, П3)								
			П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3		
округа"																						
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ		99,25	99,07	97,75	100,00	99,35	99,42	100,00	99,43	98,84	98,85	97,37	100,00	98,79	99,43	99,32	99,56	99,41	99,47	99,51	99,35	99,49

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2020 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 38 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 97,50 балла и выше, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 99,25 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальному значению.

Средние значения показателей (по всем 38 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 99,07 балла;
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,42 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 98,85 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» - 99,43 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,47 балла.

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	БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	- Аппарат с кофе Банкомат для оплаты банкомат для оплаты услуг вашего центра Банкомат для оплаты услуг вашего центра или кассу для оплаты Банкомат для оплаты услуг центра Банкомат сбербанка поставить в учреждении для оплаты услуг Более удобное место расположения учреждения больше в холле мест, чтобы можно было сидеть больше внимания от руководства больше мероприятий было Больше разных занятий для детей-инвалидов Больше социального такси. больше услуг больше услуг для детей больше услуг для людей больше услуг оказывать населению Будет ли после карантина решен вопрос о работе досуговой площадки, нет информации Организация групп для саморазвития пожилых людей Организация групп по реабилитации детей инвалидов Организация физиопроцедур организовать кружковую работу с особенными детьми организовать на базе учреждения групповые занятия для детей инвалидов Организовать работу логопеда грамотно. Почему она принимает детей с 5 лет?! Мне так никто не объяснил. А

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		<p>ведь заниматься с ребёнком испытывающим трудности надо начинать как можно раньше</p> <p>Открыть физиокабинет</p> <p>Очень было бы хорошо, если организовать физиологии процедуры кабинет</p> <p>Очень не удобно добираться до Вашего центра</p> <p>Очень неудобный номер телефона (трудно дозвониться), пожалуйста замените на более простой</p> <p>перенести организацию в более доступное место</p> <p>перенести организацию в более доступное место, чтоб все отделения были в одном здании</p> <p>перенести центр в более доступное место</p> <p>Плохая транспортная доступность</p> <p>Плохая транспортная развязка</p> <p>плохая транспортная развязка, мало транспорта</p> <p>Плохо дозваниваться на многоканальный телефон, особенно думаю пожилым людям, было бы хорошо чтоб мобильный телефон был приобретён</p> <p>Плохо, что не предусмотрено дворовая территория принадлежащая центру для проведения детских мероприятий.</p> <p>побольше бы развивающих занятий для деток-дошкольников</p> <p>хотелось бы телевизор ,пока ожидаем детей</p> <p>хотелось, чтобы центр располагался в одном здании (все отделения вместе)</p> <p>хочется лагерь, на лето вообще некуда девать ребенка</p> <p>чаще приглашать на мероприятия центра</p> <p>Чтобы каждый специалист сидел в отдельном кабинете</p> <p>Чтобы транспорт приезжал к организации</p> <p>экран телевизора в фойе</p> <p>Я инвалид, обратилась за помощью. В этот центр. На входе сотрудник растерялся, не мог направить в нужный кабинет. Когда наконец попала на приём, то специалисте был настроен недоброжелательно, не могу сказать что не компетентны-но осадок неприятный</p> <p>Я прописана в районе области, но мне и моим детям все равно помогли в центре. Большое им спасибо</p>
2	БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	<ul style="list-style-type: none"> - Расширение перечня предоставляемых социальных услуг (в т.ч. а где услуги логопеда, дефектолога, парикмахера?; больше услуг; Больше элементов медицинской реабилитации). - Комфортность условий оказания услуг (в т.ч. беседку для отдыха на улице; больше скамеек у входа на улице). - Режим и график работы организации (в т.ч. более гибкий график работы сиделок и увеличить оплату - Разнообразии мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. больше культурно-развлекательных мероприятий для детей; больше вариантов досуга для инвалидов - Разное (в т.ч. больше сотрудничать с волонтерами; хочется попить чаю или кофе, а негде). - Транспортная доступность (в т.ч. остановка рядом с учреждением; очень далеко от остановки; перенести остановку ближе). - Обеспечение питьевого режима в организации (в т.ч. (питьевую воду).
3	БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	<ul style="list-style-type: none"> - Разнообразии мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. Больше мероприятий для детей; Побольше мероприятий). - Обновление материально-технической базы (в т.ч. больше нового современного оборудования) - Информационная открытость организации (в т.ч. Больше

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		<ul style="list-style-type: none"> - рекламы соц. службы, не все знают об их существовании). - Транспортная доступность (в т.ч. ПЛОХО РАБОТАЕТ ТРАНСПОРТ; Центр находится далеко). - Расширение перечня предоставляемых социальных услуг (в т.ч. Хотелось-бы по назначению врача ставить уколы, капельницы в "Пенатах"). - Снизить цены на социальные услуги (в т.ч. Чтобы было доступно материально).
4	БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	<ul style="list-style-type: none"> - Обновление материально-технической базы (в т.ч. более современную оргтехнику - Снизить цены на социальные услуги (в т.ч. больше бесплатных услуг). - Увеличение площади помещений для оказания услуг (в т.ч. больше помещений). - Информационная открытость организации (в т.ч. Больше информации для пожилых по СМИ; Больше рекламных брошюр; больше рекламы). - Разнообразие мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. Больше праздников для детей).
5	БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	<ul style="list-style-type: none"> - Режим и график работы организации (в т.ч. Желательно, чтобы соцработник приходил 3 раза в неделю). - Снизить цены на социальные услуги (в т.ч. Бесплатное обслуживание; Хочу бесплатное обслуживание). - Информационная открытость организации (в т.ч. Больше информировать население о своих услугах). - Разнообразие мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. Больше организации досуга детям). - Комфортность условий оказания услуг (в т.ч. Хотелось бы, чтобы кабинеты не были бы такими душевными). - Разное (в т.ч. Хотелось бы, чтобы начальники отделов почаще звонили своим подопечным). - Расширение перечня предоставляемых услуг (в т.ч. Чтобы было побольше услуг).
6	БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	<ul style="list-style-type: none"> - Расширение перечня предоставляемых услуг (в т.ч. Адресная помощь; Чтобы больше было обязательных услуг по уборке квартиры; Экскурсии). - Разнообразии мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. Больше мероприятий для детей; Чаше устраивать концерты для стариков). - Оборудовать парковочные места (в т.ч. Парковочных мест рядом с организацией нет вообще - Доброжелательность и вежливость сотрудников организации (в т.ч. Хочется видеть больше такта и сострадания).
7	БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	<ul style="list-style-type: none"> - Доброжелательность и вежливость сотрудников организации (в т.ч. Администратор на рецепшен не соответствует занимаемой должности. Грубит). - Расширение перечня предоставляемых услуг (в т.ч. Бассейн; Бассейн для занятий; Юридическая защита). - Комфортность условий оказания услуг (в т.ч. Беседку для отдыха на улице - Разнообразие мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. Больше проводить различные массовые мероприятия; открытие кружков). - Увеличение площади помещений для оказания услуг (в т.ч. Нахождение всех отделений в одном здании; Отделения должны находиться в одном здании).
8	БУ "КЦСОН Большереченского района"	<ul style="list-style-type: none"> - Снизить цены на социальные услуги (в т.ч. 50 % льгота для пенсионеров, инвалидов на дополнительные услуги; Бесплатные медицинские услуги для инвалидов; Бесплатные путёвки в детский лагерь; бесплатные путевки в лагерь для многодетных; бесплатные путевки для детей в

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		<p>лагерь летом; Бесплатные путёвки для оздоровления; бесплатные путевки отдыха для всей семьи; бесплатные путевки отдыха для детей; Бесплатные услуги по массажу для многодетных семей с инвалидами; бесплатный парикмахер; Больше услуг для многодетных бесплатно; Не выделяются путевки в детские оздоровительные лагеря; Оказывать услуги логопеда на льготных условиях; Определение льготы при оказании дополнительных услуг инвалида; Определение льготы при оказании дополнительных услуг инвалидам; Хотелось бы, чтобы услуги как раньше были бесплатными для инвалидов; Хотелось медицинские услуги для инвалидов и многодетных семей были бесплатными; Хотелось чтобы и инвалиды могли пользоваться 50% льготой при оказании дополнительных услуг; Хотим бесплатное обслуживание).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Благоустройство территории учреждения. - Разнообразие мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. больше программ для детей-инвалидов). - Разное (в т.ч. Организовать бесплатно бахилы). - Расширение перечня предоставляемых услуг (в т.ч. Организовать клуб медитации для беременных женщин; Откройте парикмахерскую; Открытие медицинского отделения; Открыть лагерь с дневным пребыванием для детей; Открыть медицинский отдел на базе КЦСОН для оказания социально -медицинских услуг; Очень хотелось бы получать физиопроцедуры (соляной комнаты)со своим ребенком; Планетарий для детей; Очень хочется соляную комнату, детям была бы очень полезная; Очень хочется чтобы в нашем комплексом центре появилась соляная комнаты, так как она усиливает иммунитет можно посещать как новорожденным деткам так и пожилым; Хотелось бы, чтобы количество и наименование дополнительных услуг увеличилось; хотелось чтобы в центре работал парикмахер). - Обновление материально-технической базы (в т.ч. хотелось заниматься на новых тренажерах более современных; хотелось бы чтоб было больше современных игр для детей когда они посещают площадку (современные приложения, ручки 3д и так далее); Хочется чтобы аппаратура(для репетиций танцами)была переносная. Например, колонка). - Оптимизация документооборота (в т.ч. очень много заполнять приходится документов по услугам; хотелось чтобы упростили сбор документов на оказание материальной помощи, так как не всегда получается собрать полный пакет; хочу предложить упростить сбор документов для оказания помощи семьям с детьми). - Оборудовать парковочные места (в т.ч. парковка). - Обеспечение питьевого режима в организации (в т.ч. Хотелось бы, чтобы в помещениях стояли кулеры с водой). - Ремонт подъездных путей (в т.ч. (хочется чтобы подъезд к отделению был немного лучше чем есть на самом деле).
9	БУ "КЦСОН Большеуковского района"	<ul style="list-style-type: none"> - Доступность записи на получение услуги (в т.ч. Больше предоставления услуг через портал госуслуги). - Расширение перечня предоставляемых услуг (в т.ч.Большой перечень услуг). - Доступность услуг для инвалидов (в т.ч. отсутствует возможность подниматься на второй этаж, для инвалидов; очень крутая и высокая лестница с незакрытой внутренней частью, трудно подниматься). - Информационная открытость организации (в т.ч. Побольше информации; Чаше рекламировать в СМИ о предоставляемых услугах, чтобы было ещё больше

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		<p>желающих получить их).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обновление материально-технической базы (в т.ч. Хотелось чтобы на занятиях у психолога было большое разнообразие развивающих игр и компьютерных психологических заданий). - Снизить цены на социальные услуги (в т.ч. чтобы не было повышение цен на тарифы).
10	БУ "КЦСОН Горьковского района"	<p>больше бесплатной помощи больше бесплатных услуг Больше вариантов услуг Больше внимания инвалидам больше внимания пожилым людям больше занятости для инвалидов и детей больше новых услуг больше новых услуг для людей больше поддержки для пожилых и инвалидов больше услуг нам нужен логопед Очень хотелось бы чтобы пересмотрелись тарифы, для наших пенсий очень дорого. хотелось бы, чтобы у работников была спец одежда Хочется попросить чтоб некоторые услуги были пересмотрены и соответствовали расценкам и объему работы. цены высоковатые цены неподъемные для людей многих в селе чаще приглашать на мероприятия</p>
11	БУ "КЦСОН Знаменского района"	<p>Более лучшее обслуживание. Побольше льгот и понизить тарифы хотелось бы сделать дешевле услуги. Хотелось бы, чтобы вернули льготы ветеранам труда. хотим снова ходить на лфк, скорее бы закончилась самоизоляция Хочу, чтобы вернули льготы. чаще выезжать мобильными группами в поселения чаще проводить интересные детские праздники в селах</p>
12	АУ Омской области "КЦСОН Исилькульского района"	<ul style="list-style-type: none"> - Снизить цены на социальные услуги (в т.ч. бесплатное оказание социальных услуг, более доступное социальное обслуживание; цены снизить; Чтоб было больше бесплатных услуг; Чтобы тарифы на услуги не повышались). - Оборудовать парковочные места (в т.ч. благоустроить парковку; отремонтировать парковку). - Разнообразие мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. больше разных предложений для семей, детей и пенсионеров). - Расширение перечня предоставляемых социальных услуг (в т.ч. больше услуг для населения). - Доброжелательность, вежливость сотрудников организации (в т.ч. быть доброжелательнее). - Ремонт подъездных путей к организации (в т.ч. отремонтировать дорогу к учреждению, отремонтировать парковку и подъезд к центральному входу, отремонтировать подход к административному зданию, отремонтировать подъездную дорогу к организации; парковка для машин; Парковка и подъезд к АУ КЦСОН; парковка и подъезд к центральному входу АУ КЦСОН). - Разное (в т.ч.открыть аптеку в поселке Боевом; Чтобы социальные работники находились дольше у обслуживаемых , что бы сделать ту или иную работу; Я хочу чтобы у соц. работника было меньше обслуживаемых).
13	БУ "КЦСОН Калачинского района"	<p>более низкие цены для инвалидов нужны</p>

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		<p>больше информации о деятельности больше указательных знаков места нахождения Организовать бесплатные кружки для пенсионеров Хотелось бы чтобы тарифы на платные услуги были доступнее хочется чтоб весь спектр услуг был бесплатным хочется чтоб все услуги предоставлялись бесплатно хочется чтоб тарифы на услуги были еще ниже Цены очень дорогие у вас Что бы мужчины были рабочие для выполнения трудоемких работ Что бы тарифы ниже были</p>
14	БУ "КЦСОН Колосовского района"	<p>больше разных услуг сделать большее разнообразие вариантов услуг не знаю цены на обслуживание большие Побольше бы специалистов хочется больше услуг цены цены снизить</p>
15	БУ "КЦСОН Кормиловского района"	<p>организация досуга граждан с инвалидностью организовать детскую площадку на территории комплекса организовывать и проводить массовые детские праздники Платные услуги понизить хотелось бы чтобы , например, на сезонные работы снизились тарифы хотелось бы чтобы дополнительных услуг было больше (где скидка 50%) хотелось чтобы были такие услуги как вспашка огородов хотелось чтобы количество дополнительных услуг было больше (на них скидка 50 %)</p>
16	БУ "КЦСОН Крутинского района"	<p>бесплатные медицинские услуги для родителей детей-инвалидов</p>
17	БУ "КЦСОН Любинского района"	<p>Оказывать помощь многодетным согласно законам! а не отфутболивать. Бесплатно оказывать услуги Бесплатное обслуживание Бесплатное социальное обслуживание Бесплатное социальное обслуживание на дому Больше льгот по оплате Организация далеко расположена Организация ЛТО для детей организация работы группы выходного дня Организовывать поездки на природу, бассейн, выставки Организовывать праздники для инвалидов отменить платные услуги. сделать все бесплатно Очень дорогие услуги очень дорого Переехать поближе к центру. Пересмотреть перечень услуг Побольше льгот ветеранам труда Побольше наименований услуг Хотелось бы чтобы была медицинская сестра Цены на социальные услуги не поднимались Чаше выезжать в поселения Чтобы меньше была оплата за соц услуги Чтобы соц работник был и мужчина</p>
18	БУ "КЦСОН Марьяновского района"	<p>Более высокий уровень обслуживания Оповещение организовать прием граждан, не создавая очереди Открыть больше окон обслуживания Хотелось бы почаще проводить встречи пожилых людей, где можно пообщаться и вспомнить молодость в</p>

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		хотелось, что бы услуги были бесплатными
19	БУ "КЦСОН Москаленского района"	Бесплатный проезд Более гибко подходить к формированию стоимости дополнительных социальных услуг Больше внимания инвалидам Больше материальной помощи Оказываются услуги вовремя Организовать работу по субботам Отмените справку КЭК Отменить справки КЭК после 70 лет Отменить справку КЭК плохие условия для занятий в зале ЛФК Побольше бесплатных услуг. Побольше материального оснащения! Хотелось бы, чтобы соц.работники больше времени проводили с нами. Они очень загружены. цены снизить Что бы возле отделения реабилитации появилась детская площадка чтоб платежку не повышали Чтобы услуги были дешевле
20	БУ "КЦСОН Муромцевского района"	Оповещать в районной газете о новых услугах организации Побольше мероприятий, встреч и т.д. Соц. клубы не работают из-за карантина хотелось бы, чтобы разнообразили услуги Чаще проводить круглые столы и конференции Чтоб меньше народу было у социальных работников.
21	БУ "КЦСОН Называевского района"	Больше клубов по возрастам. больше массовых мероприятий для проведения досуга. Организовать отдельную приемную Побольше мероприятий для пожилых граждан.
22	БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	Побольше бы специалистов
23	БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	Больше внимания больше инвентаря для проведения праздников не дозвониться чтобы записаться на приём Оказывать услуги для многодетных семей в полцены Организовать группу здоровья для пожилых гражданах
24	БУ "КЦСОН Одесского района"	учреждения не в центре поселения хотелось бы ежедневный режим работы ближе бы к центру больше рекламы больше специалистов Находятся очень далеко организация экскурсий в интересные места области организовать физиокабинет открыть в комплексном центре физиокабинет открыть еще один массажный кабинет очень далеко ходить, а отношение специалистов доброжелательное очень далеко ходить, поэтому посещаем редко парикмахеру другой кабинет, подальше от кабинета, где дети занимаются хотелось бы попасть ещё к психологу. хотелось бы увеличение материальной базы хотелось бы уменьшить цены на соц. услуги Хотелось бы, чтобы Комплексный центр был ближе к центру, очень далеко ходить я бы хотел уменьшить цены на услуги я бы хотел, что бы вы увеличили количество услуг
25	БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	Побольше бы специалистов

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
26	БУ "КЦСОН Омского района"	<p>Больше внимания инвалидам Больше помощи инвалидам, в предметах обихода Больше предлагать посещения разных мероприятий Больше услуг дистанционного характера Не возможно дозвониться организовывать больше выездов в поселения Побольше лечебных, культурных мероприятий. Предоставление путёвок в санатории для проведения нужных процедур по оздоровлению деток; предоставление инструкторов лфк, массажа... в районы, где нет таких и нет возможности возить детей в город.... и ещё кучу всего, что заслуживают наши дети. Что бы не проблем с сайтом Чтобы работали без перерывов на обед</p>
27	БУ "КЦСОН Павлоградского района"	<p>Больше информации по оказанию услуг. Больше рекламы для жителей района Не все услуги многодетным предоставлены в нашем районе. Отремонтировать дорогу к учреждению Побольше бы специалистов Хотелось бы, чтобы дорогу к учреждению подремонтировали Хочется предложить чтобы соц услуги были действительно социальными то есть бесплатно я хотел бы, что бы улучшить подъездные пути к учреждению</p>
28	БУ "КЦСОН Полтавского района"	<p>Более вежливо отношение. Больше гарантированных услуг. Находится далеко от центра района Находится далеко от центра находится далеко от центра района Организация находится далеко от центра Организация находится далеко от центра района Очень дорогие услуги очень дорого перенести организацию ближе к центру или в центр р.п. Полтавка перенести организацию в центр Полтавки Перенести организацию в центр. пересмотрите тарифы Плохо, что нет парикмахера Плохо, что парикмахер на втором этаже. Трудно подниматься По меньше стоимость за услугу Чтобы подешевле было я считаю, что услуги дорогие</p>
29	БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	<p>- Оборудовать парковочные места (в т.ч. нет парковки для стоянки машин; отсутствие парковки возле здания, в котором находится специалисты которых мы посещаем). - Комфортность условий оказания услуг (в т.ч. нет лавочек возле здания; Хотелось бы, уличную зону отдыха. Лавочки для взрослых, игровая зона для детей; Цветы). - Доступность услуг для инвалидов (в т.ч. нет подъёмника для инвалидов с колясками; Хотелось бы расширение детской площадки для с детей с ОВЗ, чтобы не только было развлечение для детей, но можно было бы работать на некоторые группы мышц; Хотелось бы, чтобы в организации были специальные условия для детей с ОВЗ (пандусы для колясочников; Я инвалид-колясочник, нет парковки, нет пандуса на 2 этаж). - Увеличение площади помещений для оказания услуг (в т.ч. нет помещения для проведения мероприятий; больше</p>

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		<p>помещений для занятий; не всегда можно поговорить со специалистом наедине; организовать комнату для детей; побольше кабинетов для занятий с детьми и взрослыми; Побольше места бы, кабинеты маловаты; хочется чтобы у психолога был отдельный кабинет).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организация подъезда к организации (в т.ч. асфальтировать подъезд к организации; отремонтировать подъездные пути к зданию на ул.Калинина, т.к. находятся довольно далеко от центра и хороших доступных дорог; Очень плохая дорога). - Состояние санитарно-гигиенических помещений (в т.ч. чтобы были расходные материалы в туалетах). - Изменение места расположения организации (в т.ч. ближе к центру нужно сделать, а то трудно добираться; Находится далеко от центра посёлка. Очень неудобно; находятся далеко от центра; не близко к центру; Хотелось бы чтобы БУ КЦСОН БЕРЕЖОК находился в центре поселка.). - Разнообразие мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. больше мероприятий). - Улучшение материально-технической базы организации (в т.ч. больше оборудования для лфк; больше тренажеров, для укрепления мышц; больше тренажеров, организовать тренажеры на улице). - Разное (в т.ч. неплохо было бы открыть буфет; организовать буфет или столовую). - Расширение перечня предоставляемых социальных услуг (в т.ч. организовать услугу социального такси; Хотелось кислородный аппарат чтоб в прокат был). - Снизить цены на социальные услуги (в т.ч. очень мало бесплатных услуг; пенсионерам помогать бесплатно; чтоб сильно не подымали тарифы в цене Чтоб услуги были бесплатными). - Транспортная доступность (в т.ч. плохо добираться до организации. Только на такси). - Информационная открытость (в т.ч. побольше информации в районной газете о работе организации). - Сроки оказания услуг (в т.ч. Хотелось бы уменьшить сроки предоставления получения для ребенка средств реабилитации а именно ходунки ребенку двух лет). - Оптимизация документооборота (в т.ч. хотелось бы, чтобы все было автоматизировано, чтобы не собирать определенный пакет документов на получение мер социальной поддержки). - Режим и график работы организации (Чтоб мой работник приходил два раза в день; чтобы психолог посещал раз в месяц тех, кто обслуживается на дому; чтобы работали в выходные и праздничные дни).
30	БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	<p>Больше внимания инвалидов Очень хотелось бы . чтобы более внимательно просчитывались суммы положенных льгот и не приходилось бы обращаться с квитанциями для перерасчета. Спасибо пенсия маленькая, желательно понизить тарифы на соц.услуги хотелось бы чтоб обслуживание было бесплатным,независимо от доходов. Хотелось бы чтобы больше уделялось внимания инвалидам Чтобы проводить побольше мероприятий Я бы предложила, поменьше проходить врачей, при оформлении на социальное обслуживание</p>
31	БУ "КЦСОН Седельниковского района"	Научить культурном обращению своих сотрудников

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		<p>Побольше бы специалистов чтобы была современная детская площадка чтобы не повышались тарифы на услуги</p>
32	БУ "КЦСОН Таврического района"	<p>Побольше бы развлекательных мероприятий для детей Побольше информации по некоторым вопросам Чаще приходить на дом оказывать помощь</p>
33	БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	<p>- Информационная открытость (в т.ч. больше информации о предоставляемых услугах в СМИ; больше информированности; Побольше информации об учреждении и его работе). - Увеличение площади помещений для оказания услуг (в т.ч. Большие кабинеты; Отсутствие достаточной площади для осуществления приёма граждан; чтобы было больше места). - Разнообразии мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. Открыть клубные занятия; Открыть клубы; Хотим заниматься в клубе). - Доступность записи на получение услуг (в т.ч. чтобы была предварительная запись; Электронная регистрация).</p>
34	БУ "КЦСОН Тевризского района"	<p>Больше льгот Больше рекламы услуг Побольше бы специалистов</p>
35	БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	<p>- Информационная открытость (в т.ч. более полной информации о предоставляемых услугах; Больше информации в сети интернет об оказании социальных услуг в учреждении). - Расширение перечня предоставляемых социальных услуг (в т.ч. Больше мед услуг; Оказывать услуги массажа и ЛФК на селе чаще и больше; Хотелось бы, чтобы парикмахер принимал еще и в учреждении). - Комфортность условий оказания услуг (в т.ч. Хотелось бы принимать душ после лфк, а такой услуги нет). - Разнообразие мероприятий и досуговой деятельности (в т.ч. хотели бы чтобы было побольше кружков для наших деток). - Снизить цены на социальные услуги (в т.ч. хотелось бы, что бы снизили тарифы; Хотелось бы, чтоб цены на платные услуги были поменьше; Хотелось что бы пересмотрели цены на тарифы; Я хочу ,чтобы цены на платные услуги были поменьше).</p>
36	БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	<p>Побольше бы специалистов</p>
37	БУ "КЦСОН Черлакского района"	<p>Асфальтирование улицы на котором стоит здание БУ Кцсон Открыть медицинских отделений отремонтировать дорогу перед зданием Пересмотр тарифов Побольше бы специалистов Хотелось чтобы всегда обслуживали с утра Хотелось чтобы мужчины тоже работали соц работниками, выполняя тяжелую работу Хотелось чтобы снизили тарифы на соц услуги Что бы не поднимали цены на услуги</p>
38	БУ "КЦСОН Шербакульского района"	<p>«Было бы здорово, если бы была специальная машина для транспортировки детей инвалидов» Больше внимания обслуживаемым оказывать услуги по пошиву платья Оказывать услуги по ремонту обуви организовать физиокабинет, соляную комнату, установить массажные кресла Очень часто обращалась в организацию, складывается ощущение, что всем заведует главный бухгалтер Руденко</p>

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		Лариса Александровна. При мне произошел скандал, где не стесняясь посетителей, она не цензурной бранью ругала сотрудников и в том числе самого руководителя. И это не первый случай! Каждый раз, при обращении, новый сотрудник. Большая "текучка" кадров, и как следствие очень медленное обслуживание, т.к. сотрудник новый. Хотелось бы навести порядок в организации Побольше бы специалистов

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 и предложения по совершенствованию деятельности этих учреждений.

1. Учреждениям, 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 (БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа", БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа", БУ "КЦСОН Знаменского района", БУ "КЦСОН Крутинского района", БУ "КЦСОН Нижнеомского района"). При проведении анкетирования получателей услуг в рамках мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг стимулировать участие в анкетировании получателей услуг из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях получения полной и всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

2. Организациям социального обслуживания обеспечить полноценное функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе разместить на официальном сайте актуальную информацию о номерах телефонов отделов ОСО, об адресах электронной почты, следить за оперативным направлением ответов на поступающие запросы. Провести дополнительный инструктаж с сотрудниками организаций, взаимодействующими с получателями услуг посредством дистанционных форм связи, в том числе о необходимости соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим НПА.

3. Всем организациям, получившим менее 100,0 баллов 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.

4. Всем организациям, в ходе анализа информационных стендов и официальных сайтов которых были выявлены несоответствия, обеспечить соответствие размещенной информации требованиям НПА, контролировать

своевременное (в течение 10 дней) обновление информации о деятельности организации в открытых источниках.

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
(обязательное)

**Анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг
организациями социального обслуживания Омской области**

Уважаемый респондент! Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания Омской области, в которой Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете 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 муниципальное образование, в котором Вы (Ваши недееспособные родственники) проживаете и получаете (получали) социальные услуги. (Выберите 1 ответ)

1. город Омск
2. Муниципальный район Омской области:
 - 2.1. Азовский
 - 2.2. Большереченский
 - 2.3. Большеуковский
 - 2.4. Горьковский
 - 2.5. Знаменский
 - 2.6. Исилькульский
 - 2.7. Калачинский
 - 2.8. Колосовский
 - 2.9. Кормиловский
 - 2.10. Крутинский
 - 2.11. Любинский
 - 2.12. Марьяновский
 - 2.13. Москаленский
 - 2.14. Муромцевский
 - 2.15. Называевский
 - 2.16. Нижнеомский
 - 2.17. Нововаршавский
 - 2.18. Одесский
 - 2.19. Оконешниковский
 - 2.20. Омский
 - 2.21. Павлоградский
 - 2.22. Полтавский
 - 2.23. Русско-Полянский
 - 2.24. Саргатский
 - 2.25. Седельниковский
 - 2.26. Таврический
 - 2.27. Тарский
 - 2.28. Тевризский
 - 2.29. Тюкалинский
 - 2.30. Усть-Ишимский
 - 2.31. Черлакский
 - 2.32. Щербакульский

2. Укажите организацию социального обслуживания, в которой Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете (получали) социальные услуги.
(Напишите)

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

1. Невершеннолетний гражданин старше 12 лет (при наличии согласия родителей (законных представителей) на участие в опросе)
2. Гражданин 18 лет и старше
3. Законный представитель недееспособного получателя социальных услуг

4. Укажите, в какой форме Вы (Ваши недееспособные родственники) получаете (получали) социальные услуги:

1. Полустационарное обслуживание
2. Обслуживание на дому

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

1. Да
2. Нет
3. Лично не посещал(-а) организацию

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

1. Да
2. Нет
3. Не посещал(-а) официальный сайт организации

7. 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)

1. Да
2. Нет

8. 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)

1. Своевременно
2. Не своевременно

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 11)

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

1. Да
2. Нет

11. 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)

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

13. 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)

1. Да
2. Нет
3. Не обращался (-лась) в организацию дистанционно

14. 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)

1. Да
2. Нет

15. 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)

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

17. 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!*