# ИТОГИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ ЗА 2016 ГОД

В рамках независимой оценки в 2016 году исследовалось качество оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка).

Нормативной правовой основой для проведения независимой оценки являются:

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

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

- приказ Минтруда РФ № 995.

Порядок проведения независимой оценки был утвержден Общественным советом при Минтруде 18 марта 2015 года.

В 2016 году независимая оценка качества была проведена в отношении 12 организаций социального обслуживания (далее – ОСО):

1) казенное учреждение Омской области (далее – КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=73);

2) КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74);

3) КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) [Большереченского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68);

4) КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=94);

7) КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=70);

8) КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71);

9) бюджетное учреждение Омской области ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска";

10) бюджетное учреждение Омской области (далее – БУ) ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77);

11) БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75);

12) БУ Омской области ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75).

География проведения независимой оценки включала город Омск (3 административных округа: Центральный, Кировский, Октябрьский) и 7 муниципальных районов Омской области.

## Цель и задачи исследования

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

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

* оценка деятельности 12 ОСО;
* получение сведений от получателей услуг об организации предоставления услуг; интерпретация полученных данных, формирование рейтинга среди отдельных ОСО по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
* выработка рекомендаций по улучшению качества услуг, предоставляемых ОСО.

## Критерии независимой системы оценки ОСО

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

1. открытость и доступность информации об ОСО (очные и заочные способы);
2. комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
3. время ожидания предоставления социальной услуги;
4. доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОСО;
5. удовлетворенность потребителей качеством оказания социальных услуг.

Соотношение критериев независимой оценки и методов исследования указано в приложении № 4.

## Объекты независимой оценки ОСО

Выборка: 250 респондентов (человек).

Квоты: Распределение респондентов (анкет) осуществляется пропорционально численности получателей услуг (данные ведомственной отчетности Минтруда).

Таблица № 1

Распределение респондентов (в разрезе ОСО)

| № | Наименование ОСО | Выборка, чел. |
| --- | --- | --- |
| Группа "Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних" | | |
| 1 | КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Гармония"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=73) | 20 |
| 2 | КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 18 |
| 3 | КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 17 |
| 4 | КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=94) | 13 |
| 5 | КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=69) | 17 |
| 6 | КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=72) | 17 |
| 7 | КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=70) | 17 |
| 8 | КУ ["Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 17 |
| Группа "Иные организации" | | |
| 9 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 40 |
| 10 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 22 |
| 11 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 12 |
| 12 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 40 |
| Всего | | 250 |

Применение методов социологического исследования:

1) **анализ открытых источников**

- сайты Минтруда ([www.mtsr.omskportal.ru](http://www.mtsr.omskportal.ru), [www.mintrud.ru](http://www.mintrud.ru));

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru);

- сайты ОСО (при их наличии);

- информационные стенды в 12 ОСО;

2) **невключенное наблюдение**

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

3) **анализ ведомственной статистики**

В рамках исследования был направлен официальный запрос в Минтруд   
(письмо общественной организации; зарегистрировано Минтрудом от 11 июля 2016 года, входящий номер № ВХ-16/МТСР-9681). На основе полученного ответа (письмо Минтруда от 25 июля 2016 года № ИСХ-16/МТСР-10208) проведен анализ ведомственной статистики;

4) **эксперимент ("контрольная закупка")**

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

5) **опрос получателей социальных услуг** (или их законных представителей). Проводился по двум направлениям:

а) анкетирование – среди клиентов БУ "Центр социальной адаптации", БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" (возрастная категория респондентов – граждане старше 18 лет; возрастной диапазон – без ограничений).

б) неформализованное интервью – среди клиентов государственных учреждений Омской области – социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска", БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) и их родителей (законных представителей) (возрастная категория респондентов – старше 12-летнего возраста; интервью с детьми проводилось с письменного согласия родителей (законных представителей)).

**В целом рамках реализации проекта и ходе проведения независимой оценки было проведено**:

* посещение 12 ОСО, из которых 7 ОСО расположены в сельских районах Омской области.
* затраты в человеческих ресурсах составили около 1 000 человеко-часов.
* опрос 250 потребителей социальных услуг (детей старше 12 лет, их родителей или законных представителей) в рамках:

- оценки открытости и доступности информации об ОСО,

- комфортности условий предоставления услуг,

- доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОСО,

- удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг;

* 48 экспериментов – «контрольных закупок» (телефон, электронная почта);
* натурные наблюдения в местах предоставления услуг непосредственно в ОСО по показателям:

- безопасность и комфортность территории,

- благоустройство и комфортность здания,

- наличие и качество информационных стендов и табличек, информационных материалов;

* исследование двух Интернет-сайтов Минтруда, официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), сайтов ОСО через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурсов с выявлением и фиксацией признаков:

- наличия соответствующей информации,

- качества и полноты ее содержания,

- удобства доступа к информации для посетителя сайтов.

# 1. Открытость и доступность информации об ОСО

В соответствии со ст.13 Федерального Закона РФ от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», ОСО, которые является поставщиками социальных услуг, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

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

2) о структуре и об органах управления ОСО;

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

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

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

13) о проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

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

1) полнота и актуальность информации об ОСО, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных и отраслевом сайтах Министерства труда и социального развития омской области в сети "Интернет";

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

3) наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);

4) результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;

5) наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

6) наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

7) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте ОСО) о работе ОСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг (по данным опроса получателей социальных услуг).

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

Сравнительный анализ информации, размещенной на официальном сайте ОСО поставщика социальных услуг, показал, что в основном она соответствует требованиям открытости и доступности: все ОСО имеют отдельные страницы на сайте учредителя, которым является Минтруд. На сайтах Минтруда размещена необходимая информация в объеме от 90 до 100%, что соответствует самому высокому уровню.

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

Следует отметить, что электронные образы сканированных документов, размещенные ОСО, часто имеют низкое качество изображения (страницы четко не отсканированы, низкое качество изображения (слишком светлое или темное), страницы загнулись, страницы отсканированы криво и т.д.).

Информация, касающаяся положений о структурных подразделениях поставщика социальных услуг, не представлена в полном объеме. У всех ОСО не опубликованы сведения о персональном составе работников.

На официальном сайте Минтруда, являющимся учредителем ОСО, альтернативная версия для инвалидов по зрению имеется. Текстовую информацию **слабовидящие люди** могут изучать за счет увеличения шрифта программными средствами. Также данный интерфейс имеют собственные сайты 5 ОСО.

Следует отметить, что в настоящее время большинство ОСО, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2016 году, имеют собственные сайты (кроме БУ "Центр социальной адаптации", СРЦН Знаменского района). Однако на момент просмотра исследовательской группой проекта собственных сайтов ОСО   
(2 - 4 августа 2016 года) доступ к указанным сайтам по разным причинам был ограничен у большинства ОСО: СРЦН "Гармония", "Забота", Большереченского, Таврического районов, ЦСАН "Надежда", ЦСПСД (например, у СРЦН "Гармония" использование домена не было продлено).

Таблица № 2

Информация о наличии сайтов ОСО

| № | Наименование ОСО | Адрес сайта ОСО |
| --- | --- | --- |
| 1 | СРЦН "Гармония" | [http://гармония-Омск.РФ](http://xn----7sbivljcfidqt2p.xn--p1ai/) |
| 2 | СРЦН "[Забота" города Омска"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | http://zabota kvels.ru |
| 3 | СРЦН [Большереченского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | http://kusrcn.wix.com/BIGRIVE |
| 4 | СРЦН Знаменского района Омской области | - |
| 5 | СРЦН Одесского района | www.odessacentr.3dn.ru |
| 6 | СРЦН Таврического района | http://srcntavr.ucoz.net/ |
| 7 | СРЦН Тарского района | tarasrcn.ucoz.net |
| 8 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | <http://shvetsoff83.wix.com/sun-srcn> |
| 9 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | http://cspsd-gostinica.wix.com/centr-gostinica-omsk |
| 10 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | [rcdp-omsk.ru](mailto:chern_rehab@omskmintrud.ru) |
| 11 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска | http://dronotto.wix.com/online-fundraising-r |
| 12 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | - |

Положительными примерами сайтов ОСО являются сайты БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75), СРЦН Одесского, Тарского, Тюкалинского районов.

В ходе исследования проводилась оценка результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (телефон, электронная почта, электронные сервисы сайтов) Максимальное значение по показателю – 2 балла. Оценке осуществлялась на основании "контрольных закупок" с определением доли результативных звонков в ОСО от числа контрольных звонков и доли результативных обращений в ОСО по электронной почте или с помощью электронных сервисов.

Исследование доступности телефонного сервиса и электронной почты проводилось добровольцами с точки зрения потребителя, желающего получить консультацию по различным вопросам и воспользоваться услугами. Для разговора или составления обращений использовались вопросы-легенды в зависимости от направления деятельности ОСО.

Следует отметить общую тенденцию, характерную при проведении телефонных консультаций ОСО: сотрудники, отвечающие на телефонные обращения, вежливы и доброжелательны, но часто при телефонном разговоре с клиентом предлагают ему перезвонить по другому телефону ОСО, данных о котором нет в общих источниках в сети Интернет, или предлагает лично обратиться в организацию. В этом случае клиенту потребуется затратить дополнительное время на еще один телефонный разговор или посещение ОСО, а также дополнительные расходы на услуги связи (например, при пользовании мобильной телефонной связью или использовании поминутного тарифа стационарного домашнего телефона).

Возникают также нарекания по этикету ведения телефонных переговоров. По результатам телефонных обращений было выявлено, что резюме в разговоре отсутствует у специалистов большинства ОСО. В большинстве случаев при начале разговора специалисты называют организацию, применяя сокращенное название организации (например, "центр"), очень редко называют фамилию, имя, отчество и должность.

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

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

Таблица № 3

Наличие информации в ОСО о порядке подачи жалобы   
по вопросам качества оказания услуг

| № | Наименование ОСО | Сумма баллов  *(max-3)* |
| --- | --- | --- |
| 1 | СРЦН "Гармония" | 3,0 |
| 2 | СРЦН "[Забота" города Омска"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 3,0 |
| 3 | СРЦН [Большереченского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 3,0 |
| 4 | СРЦН Знаменского района Омской области | 3,0 |
| 5 | СРЦН Одесского района | 3,0 |
| 6 | СРЦН Таврического района | 3,0 |
| 7 | СРЦН Тарского района | 3,0 |
| 8 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 3,0 |
| 9 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 3,0 |
| 10 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 3,0 |
| 11 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 3,0 |
| 12 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 2,0 |
| Среднее значение по ОСО | | 2,91 |

Информация о порядке подачи жалобы в общедоступных местах на информационных стендах в ОСО имелась у всех ОСО, кроме БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска".

Информация о порядке подачи жалобы на личных страницах ОСО на сайтах Минтруда представлены у всех ОСО.

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

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

Таблица № 4

Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой   
и доступностью информации о работе ОСО

| № | Наименование ОСО | Доля респондентов, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО (в % от общего числа опрошенных) |
| --- | --- | --- |
| 1 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 100,0 |
| 2 | СРЦН Знаменского района Омской области |
| 3 | СРЦН Тарского района |
| 4 | СРЦН "Гармония" | 95,0 |
| 5 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) |
| 6 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 94,0 |
| 7 | СРЦН Одесского района | 93,0 |
| 8 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 92,0 |
| 9 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 91,0 |
| 10 | СРЦН [Большереченского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 88,0 |
| 11 | СРЦН Таврического района | 83,0 |
| 12 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 68,0 |
| Среднее значение по ОСО | | 0,92 |

Максимальное значение (1 балл) получили СРЦН "Забота, СРЦН Таврического, Тарского районов. Показатели выше среднего значения по ОСО (0,93 - 0,95 балла) – СРЦН "Гармония, СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района, СРЦН Тарского района, БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77). Ниже, чем у остальных ОСО, показатель у БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" (0,68 баллов).

Таблица № 5

|  |
| --- |
|  |
| **Сумма баллов по критерию "Открытости и доступности информации об ОСО"**   | № | Наименование ОСО | Сумма баллов  *(max-15)* | | --- | --- | --- | | 1 | СРЦН Тарского района | 15,00 | | 2 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 14,91 | | 3 | СРЦН Таврического района | 14,83 | | 4 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 14,94 | | 5 | СРЦН Одесского района | 14,93 | | 6 | СРЦН "Гармония" | 13,95 | | 7 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 13,95 | | 8 | СРЦН Знаменского района Омской области | 13,90 | | 9 | СРЦН [Большереченского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 13,88 | | 10 | СРЦН "[Забота" города Омска"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 13,60 | | 11 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 13,28 | | 12 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 12,92 | | Среднее значение по ОСО | | 14,17 | |

Наибольшую сумму баллов по критерию "Открытости и доступности информации об ОСО" получил СРЦН Тарского района, наименьшую сумму баллов – БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска".

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

Средняя сумма баллов ОСО по критерию "Открытости и доступности информации об ОСО" составила 14,01 балла (93,4 % от максимально возможного количества баллов (15 баллов)).

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

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

При оценке внешнего благоустройства исследовательской группой проекта оценивалось и проверялось:

- наличие указателей на пути следования на территории ОСО, таблички с полным названием ОСО,

- соблюдение чистоты и отсутствие мусора на территории ОСО;

- наличие входа (въезда для маломобильных групп населения (далее – МГН)) на территорию ОСО, удобного для клиентов;

- наличие путей движения для МГН (транспортных и пешеходных с возможностью их совмещения);

- наличие автомобильной парковки для посетителей возле ОСО; а также выделенных и маркированных мест (не меньше одного) для стоянки транспорта инвалидов;

- наличие твердого покрытия на проездах и пешеходных дорожках, в т.ч. оценка его пригодности для проезда инвалидных и детских колясок (с учетом специфики работы ОСО); отсутствие препятствий на путях движения клиентов, в том числе для МГН;

- наличие дверного проема, отсутствие порогов, перепадов пола, позволяющего проехать креслу-коляске.

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

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

В рамках оценки внутреннего благоустройства осуществлялась проверка:

- оснащение помещений внутри ОСО приспособлениями для инвалидов и других МГН; в т.ч. на наличие как минимум одной универсальной кабины доступной и оборудованной для использования инвалидами, пользующихся креслом-коляской; и видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением слуха, зрения;

- проверку исправности работы туалетов, душевых комнат (чистота, наличие исправно работающего оборудования, в туалете – мыла, туалетной бумаги, в душевых комнатах – крючков для полотенец, холодной и горячей воды и т.д.).

В рамках проведения осмотра проводилась фотосъемка объектов.

При составлении рейтинга в соответствии с порядком проведения независимой оценки оценивались 5 основных показателей (максимальное количество баллов, которые могли получить центры, – 8 баллов), в их числе:

1. доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других МГН;
2. доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других МГН), считающих условия оказания услуг доступными (в % от общего числа опрошенных)
3. наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной ОСО;
4. укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;
5. доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения ОСО, на которой она расположена, как хорошее (в % от общего числа опрошенных).

При этом показатель "Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг" оценивался по совокупности 4 показателей, а именно:

1) оборудование территории, прилегающей к ОСО, с учетом требований доступности для МГН (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

2) оборудование входных зон на объектах оценки для МГН;

3) наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

4) наличие в помещениях ОСО видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

По результатам исследования получено распределение баллов по уровню доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам ОСО для инвалидов и других МГН. Максимальное количество баллов, которые могли получить центры по указанному показателю, – 4 балла.

Наибольшую сумму по этому показателю получил БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75), БУ "Центр социальной адаптации", СРЦН Одесского района.

Таблица № 4

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

| № | Наименование ОСО | Сумма баллов  *(max - 4)* |
| --- | --- | --- |
| 1 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 4,0 |
| 2 | СРЦН Одесского района | 3,0 |
| 3 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 3,0 |
| 4 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 3,0 |
| 5 | СРЦН "Гармония" | 2,0 |
| 6 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 2,0 |
| 7 | СРЦН Таврического района | 2,0 |
| 8 | СРЦН [Большереченского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 1,5 |
| 9 | СРЦН Знаменского района Омской области | 1,5 |
| 10 | СРЦН Тарского района | 1,5 |
| 11 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 1,0 |
| 12 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 0,5 |
| Среднее значение по ОСО | | 1,88 |

В настоящее время практически все ОСО в той или иной степени нуждаются в улучшении условий беспрепятственного доступа инвалидов и других МГН к объектам и услугам.

В ОСО имеются пандусы, расширены дверные приемы для проезда инвалидного кресла-коляски, однако дальше холла помещений передвижение инвалидов внутри зданий СРЦН затруднено или не представляется возможным. В случае помещения в СРЦН такого ребенка его самостоятельное перемещение в здании ОСО не представляется реальным. Здания не приспособлены для установки шахты лифта, лестницы узкие, не приспособленные для подъема инвалидного кресла-коляски.

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

- есть препятствия на путях передвижения клиентов, в том числе маломобильных: СРЦН Тюкалинского районов, СРЦН "Забота", СРЦН Знаменского районов Омской области, БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска";

- отсутствие универсальной кабины для МГН (в том числе доступной для использования инвалидами на кресле-коляске): все СРЦН, кроме СРЦН Одесского района, БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75), БУ "Центр социальной адаптации";

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

Таблица № 5

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

| № | Наименование ОСО | Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных) |
| --- | --- | --- |
| 1 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 82,0 |
| 2 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 80,0 |
| 3 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 78,0 |
| 4 | СРЦН Знаменского района Омской области | 77,0 |
| 5 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 69,0 |
| 6 | СРЦН Таврического района | 44,0 |
| 7 | СРЦН Тарского района | 47,0 |
| 8 | СРЦН Одесского района | 36,0 |
| 9 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 29,0 |
| 10 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 24,0 |
| 11 | СРЦН "Гармония" | 19,0 |
| 12 | СРЦН [Большереченского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 18,0 |
| Среднее значение по ОСО | | 50,3 |

Следует отметить, принимая во внимание, что в основном маломобильные клиенты и клиенты из числа инвалидов в силу специфики деятельности ОСО чаще всего встречаются среди клиентов БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" и БУ "Центр социальной адаптации", чем среди клиентов СРЦН и остальных детских социозащитных учреждений, проведенный опрос в целом выявил низкий уровень удовлетворенности получателей доступностью социальных услуг(в среднем – 50,3 %).Большинство респондентов, особенно клиенты СРЦН и их законные представители, затруднились ответить на вопрос о том, считают ли они условия оказания услуг доступными для получателей услуг, в том числе инвалидов и других МГН.

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

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

По состоянию на 13 июля 2016 годы в полном объеме специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, были укомплектованы 2 из 12 ОСО, в отношении которых проводилась независимая оценка.

Таблица № 6

Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (по состоянию на 13 июля 2016 года)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (%) |
| 1 | СРЦН Тарского района | 100,0 |
| 2 | СРЦН Большереченского района | 100,0 |
| 3 | СРЦН Одесского района | 99,0 |
| 4 | БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" | 96,0 |
| 5 | БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска" | 95,6 |
| 6 | СРЦН "Забота" города Омска | 93,0 |
| 7 | СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района | 91,4 |
| 8 | БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" | 91,0 |
| 9 | СРЦН Таврического района | 88,0 |
| 10 | СРЦН Знаменского района Омской области | 86,0 |
| 11 | СРЦН "Гармония" | 82,2 |
| 12 | БУ "Центр социальной адаптации" | 81,0 |
| В среднем по ОСО | | 91,9 |

Максимальные показатели (1 балл) по показателю "Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг" получили СРЦН Тарского, Большереченского районов. На последнем месте – БУ "Центр социальной адаптации", набравший 0,81 балла (среднее значение по ОСО – 0,91 балла).

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

100 % респондентов оценили благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, как хорошее, в 6 из 12 ОСО, а именно: СРЦН "Гармония", СРЦН "Забота", СРЦН Знаменского, Таврического районов, БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска", БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями".

Единственным центром, где менее 90 % респондентов оценили благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, как хорошее, оказался БУ "Центр социальной адаптации" (88 % респондентов).

В остальных ОСО указанный показатель, характеризующий благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, на которой они расположены, оказался в диапазоне 93 - 95 %.

В целом распределение ОСО по сумме баллов по критерию "Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения" представлено в таблице № 7.

По критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения наибольшую сумму баллов получил БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) (6,77 балла).

На втором месте по сумме баллов – БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) (6,47 балла), на третьем – СРЦН Одесского района (6,28 балла).

Последнее место занял СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) (3,59 балла).

В целом следует отменить, что если комфортность условий предоставления услуг не вызывает большого числа нареканий, то проблема доступности получения социальных услуг для маломобильных групп населения является актуальной для центров. Для ее решения необходимы дополнительные финансовые ресурсы.

Таблица № 7

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

| № | Наименование ОСО | Сумма баллов  *(max - 8)* |
| --- | --- | --- |
| 1 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 6,77 |
| 2 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 6,47 |
| 3 | СРЦН Одесского района | 6,28 |
| 4 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 5,71 |
| 5 | СРЦН Таврического района | 5,32 |
| 6 | СРЦН Знаменского района Омской области | 5,13 |
| 7 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 5,10 |
| 8 | СРЦН "Гармония" | 5,01 |
| 9 | СРЦН Тарского района | 4,91 |
| 10 | СРЦН [Большереченского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 4,62 |
| 11 | СРЦН "[Забота" города Омска"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 4,22 |
| 12 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 3,59 |
| Среднее значение по ОСО | | 5,26 |

# 3. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОСО

В ходе реализации проекта проведена оценка показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО, в том числе:

1. на основании социологического опроса – доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО, и доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО;
2. 2) на основании анализа ведомственной статистики Минтруда – доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние три года (от общего числа работников).

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

В рейтинге, составленном на основании проведенного исследования, наиболее высокую позицию по данным показателям занял СРЦН "Забота" (2 из 2 возможных баллов).

Большинство опрошенных клиентов ОСО и их законных представителей (94 %) полностью довольны тем, как к ним относятся сотрудники ОСО. Самый низкий уровень удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью, внимательностью сотрудников показал СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) – доля получателей социальных услуг, которые высоко оценили этот показатель, составила 71 %, что ниже среднего уровня почти на 25 % (почти одна треть респондентов указанного центра затруднились дать ответ на заданный вопрос).

В среднем уровень удовлетворенности потребителей компетентностью персонала составил 95 %. В СРЦН "Забота", СРЦН "Гармония", СРЦН Знаменского, Одесского районов абсолютно все респонденты отметили высокий уровень профессиональной компетентности сотрудников ОСО. Самый низкий уровень удовлетворенности компетентностью персонала отмечен в СРЦН Тарского и Тюкалинского районов – 88%, что ниже среднего показателя на 7,4 %. В целом полученные данные свидетельствуют о профессионализме трудовых коллективов ОСО и эффективной кадровой политике.

Таблица № 8

Удовлетворенность потребителей социальных услуг доброжелательностью сотрудников ОСО и их компетентностью

| № | Наименование ОСО | Сумма баллов по показателям: | |
| --- | --- | --- | --- |
| "Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброже-лательность, вежливость и внимательность работников ОСО"*(max - 1)* | "Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО"*(max - 1)* |
| 1 | СРЦН "Гармония" | 0,95 | 1,0 |
| 2 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 1,0 | 1,0 |
| 3 | СРЦН [Большереченского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 1,0 | 0,94 |
| 4 | СРЦН Знаменского района Омской области | 0,92 | 1,0 |
| 5 | СРЦН Одесского района | 0,86 | 1,0 |
| 6 | СРЦН Таврического района | 0,94 | 0,94 |
| 7 | СРЦН Тарского района | 1,0 | 0,88 |
| 8 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 0,71 | 0,88 |
| 9 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 1,0 | 0,95 |
| 10 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограничен-ными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 0,86 | 0,91 |
| 11 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершен-нолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 1,0 | 0,92 |
| 12 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 1,0 | 0,98 |
| В среднем по ОСО | | 0,94 | 0,95 |

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

Анализ ведомственной статистики Минтруда показал, что наиболее благополучная ситуация с повышением квалификации/ профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности в СРЦН Тарского района, СРЦН "Забота". В числе отстающих ОСО, без учета СРЦН Знаменского района (*данный центр функционирует с 2015 года*), оказался БУ "Центр социальной адаптации".

Таблица № 9

Повышение квалификации/профессиональной подготовки специалистов по профилю социальной работы или иной осуществляемой ОСО деятельности (по состоянию на 13 июля 2016 года)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную подготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой ОСО деятельности за последние три года (% от общего числа работников) |
| 1 | СРЦН Тарского района | 68,0 |
| 2 | СРЦН "Забота" города Омска | 60,0 |
| 3 | СРЦН Большереченского района | 53,2 |
| 4 | СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района | 44,0 |
| 5 | БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" | 42,0 |
| 6 | БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска | 31,0 |
| 7 | БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)" | 29,0 |
| 8 | СРЦН Таврического района | 26,0 |
| 9 | СРЦН Одесского района | 26,0 |
| 10 | СРЦН "Гармония" | 24,2 |
| 11 | БУ "Центр социальной адаптации" | 18,4 |
| 12 | СРЦН Знаменского района Омской области \* | 17,5 |
| Среднее значение по ОСО | | 36,6 |

\* учреждение функционирует с 26 февраля 2015 года

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

Средняя сумма баллов, которую ОСО получили по критерию "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО", – 2,25 балла (75 % от максимальной суммы баллов).

Лидером по критерию "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО", набравшим наибольшее количество баллов, стал СРЦН "[Забота" города Омска.](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) Указанный центр набрал 86,7% от максимально возможной суммы баллов (2,6 из 3 баллов). Также лидирующие позиции по указанному критерию заняли СРЦН Тарского, Большереченского районов, БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77).

На последнем месте оказался СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71), получивший 2,03 балла (67,7 % от максимальной суммы баллов).

Таблица № 10

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

| № | Наименование ОСО | Сумма баллов  *(max - 3)* |
| --- | --- | --- |
| 1 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 2,60 |
| 2 | СРЦН Тарского района | 2,56 |
| 3 | СРЦН [Большереченского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 2,47 |
| 4 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 2,37 |
| 5 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 2,21 |
| 6 | СРЦН "Гармония" | 2,19 |
| 7 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 2,16 |
| 8 | СРЦН Таврического района | 2,14 |
| 9 | СРЦН Одесского района | 2,12 |
| 10 | СРЦН Знаменского района Омской области | 2,09 |
| 11 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 2,08 |
| 12 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 2,03 |
| **Среднее значение по ОСО** | | **2,25** |

# 4. Оценка удовлетворенности потребителей качеством представления услуг

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

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

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

2) условий предоставления социальных услуг, включая определение удовлетворенности:

*- жилым помещением;*

*- наличием оборудования для предоставления социальных услуг;*

*- питанием;*

*- мебелью, мягким инвентарем;*

*- предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;*

*- хранением личных вещей;*

*- оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;*

*- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования;*

*- порядком оплаты социальных услуг;*

*- конфиденциальностью предоставления социальных услуг;*

*- графиком посещений родственниками и иными лицами в ОСО;*

*-оперативностью решения вопросов;*

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

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

Кроме того, при оценке показателя, характеризующего удовлетворенность качеством оказания услуг, также учитывался показатель ведомственной статистики Минтруда "Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг". По данным Минтруда, в 2016 году жалоб получателей социальных услуг на качество услуг в ОСО зарегистрировано не было.

В своей оценке изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в ОСО в целом, по всем исследуемым ОСО, 90,5 % респондентов отметили, что в результате получения услуг, качество их жизни или их детей изменилось положительно. Наибольшее число таких опрошенных оказалось среди клиентов и их законных представителей БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75), СРЦН "Гармония", СРЦН Таврического, Тарского, Большереченского районов.

Таблица № 11

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

| № | Наименование ОСО | Доля респондентов, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в ОСО (% от числа опрошенных) |
| --- | --- | --- |
| 1 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 100,0 |
| 2 | СРЦН "Гармония" | 95,0 |
| 3 | СРЦН Тарского района | 94,0 |
| 4 | СРЦН Таврического района |
| 5 | СРЦН [Большереченского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) |
| 6 | СРЦН Знаменского района Омской области | 92,0 |
| 7 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" |
| 8 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 88,0 |
| 9 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) |
| 10 | СРЦН Одесского района | 86,0 |
| 11 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 85,0 |
| 12 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 78,0 |

|  |  |
| --- | --- |
| Среднее значение по ОСО | 90,5 |

Следует отметить, что большинство респондентов готовы рекомендовать ОСО другим людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (88,5 %).

Таблица № 12

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

| № | Наименование ОСО | Доля респондентов, готовых рекомендовать ОСО родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании  (% от числа опрошенных) |
| --- | --- | --- |
| 1 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 100,0 |
| 2 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 100,0 |
| 3 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 100,0 |
| 4 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 96,0 |
| 5 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 95,0 |
| 6 | СРЦН "Гармония" | 86,0 |
| 7 | СРЦН Одесского района | 86,0 |
| 8 | СРЦН Знаменского района Омской области | 85,0 |
| 9 | СРЦН Таврического района | 83,0 |
| 10 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 83,0 |
| 11 | СРЦН Тарского района | 77,0 |
| 12 | СРЦН [Большереченского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 71,0 |

|  |  |
| --- | --- |
| Среднее значение по ОСО | 90,5 |

В СРЦН "Забота", СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района, БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" таких респондентов оказалось 100 %. Наименьшие показатели "рекомендаций" приходится на СРЦН Большереченского района (71 %).

Структура удовлетворенности респондентов условиями получения социальных услуг в разрезе ОСО представлена в таблице № 13.

Таблица № 13

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

| № | Показатели | СРЦН "Гар-мония" | СРЦН "Забота" | СРЦН Боль-шере-ченс-кого района | СРЦН Зна-менс-кого района | СРЦН Одес-ского района | СРЦН Таври-ческо-го района | СРЦН Тарс-кого района | СРЦН Тюка-линс-кого района | ЦСАН "На-дежда" | ЦСПСД | РЦДП | ЦСА | **В сред-нем по ОСО** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1 | жилым помещением | 100,0 | 100,0 | 94,0 | 92,0 | 100,0 | 94,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 55,0 | 96,0 | 100,0 | **94,0** |
| 2.2 | наличием оборудования для предостав-ления социаль-ных услуг | 100,0 | 100,0 | 77,0 | 100,0 | 100,0 | 89,0 | 94,0 | 88,0 | 100,0 | 75,0 | 100,0 | 85,0 | **92,0** |
| 2.3 | питанием | 91,0 | 100,0 | 88,0 | 92,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 92,0 | 13,0 | 91,0 | 58,0 | **85,0** |
| 2.4 | мебелью, мягким инвентарем | 95,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 93,0 | 94,0 | 94,0 | 71,0 | 92,0 | 25,0 | 96,0 | 83,0 | **86,0** |
| 2.5 | предоставле-нием социально-бытовых, парикмахерс-ких и гигиени-ческих услуг | 100,0 | 100,0 | 82,0 | 92,0 | 93,0 | 94,0 | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 20,0 | 100,0 | 98,0 | **89,0** |
| 2.6 | хранением личных вещей | 100,0 | 100,0 | 88,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 48,0 | 100,0 | 100,0 | **94,0** |
| 2.7 | оборудован-ным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 14,0 | 24,0 | 35,0 | 39,0 | 21,0 | 39,0 | 24,0 | 24,0 | 15,0 | 38,0 | 64,0 | 80,0 | **35,0** |
| 2.8 | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100,0 | 100,0 | 44,0 | 100,0 | 100,0 | 44,0 | 88,0 | 44,0 | 100,0 | 83,0 | 100,0 | 98,0 | **83,0** |
| 2.9 | порядком опла-ты социальных услуг | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 68,0 | 64,0 | 60,0 | **16,0** |
| 2.10 | конфиден-циальностью предостав-ления социаль-ных услуг | 95,0 | 100,0 | 82,0 | 100,0 | 79,0 | 78,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 8,0 | 86,0 | 3,0 | **77,0** |
| 2.11 | графиком посещений родственника-ми в ОСО | 86,0 | 100,0 | 88,0 | 92,0 | 86,0 | 94,0 | 88,0 | 82,0 | 100,0 | 45,0 | 96,0 | 50,0 | **84,0** |
| 2.12 | оперативнос-тью решения вопросов | 100,0 | 88,0 | 88,0 | 92,0 | 93,0 | 89,0 | 94,0 | 94,0 | 92,0 | 98,0 | 96,0 | 85,0 | **92,0** |
|  | **В среднем по ОСО** | **82,0** | **84,0** | **72,0** | **83,0** | **80,0** | **75,0** | **80,0** | **75,0** | **83,0** | **48,0** | **91,0** | **75,0** | **77,0** |

Таблица № 14

Удовлетворенность респондентов условиями получения социальных услуг в ОСО

| № | Наименование ОСО | Сумма баллов  *(max - 1)* |
| --- | --- | --- |
| 1 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 0,91 |
| 2 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 0,84 |
| 3 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 0,83 |
| 4 | СРЦН Знаменского района Омской области | 0,83 |
| 5 | СРЦН "Гармония" | 0,82 |
| 6 | СРЦН Тарского района | 0,80 |
| 7 | СРЦН Одесского района | 0,80 |
| 8 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 0,75 |
| 9 | СРЦН Таврического района | 0,75 |
| 10 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 0,75 |
| 11 | СРЦН [Большереченского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 0,72 |
| 12 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 0,48 |

|  |  |
| --- | --- |
| Среднее значение по ОСО | 0,77 |

Следует отметить, что респонденты достаточно высоко оценили условия получения социальных услуг в ОСО. Наибольшая сумма баллов у БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75), наименьшая – у БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77).

Одним из показателей, по которому оценивается удовлетворенность качеством предоставления услуг, является оценка качества проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий группового характера. Следует отметить, что большинство респондентов (94 %) довольны качеством указанных мероприятий. Особенно запомнились респондентам досуговые и спортивные мероприятия, которые регулярно проводятся ОСО. Так, по рассказам детей, участвовавших в опросе, наиболее яркими событиями в их жизни стали мероприятия, в которых они принимали участие не только в качестве зрителей, но и являлись активными участниками.

В целом число респондентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, варьирует от 85 % в БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" до 100 % в СРЦН "Гармония", СРЦН "Забота", СРЦН Тарского, Большереченского районов, БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75).

Таблица № 15

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

| № | Наименование ОСО | Сумма баллов  *(max - 1)* |
| --- | --- | --- |
| 1 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 1,0 |
| 2 | СРЦН "Гармония" | 1,0 |
| 3 | СРЦН Тарского района | 1,0 |
| 4 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 1,0 |
| 5 | СРЦН [Большереченского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 1,0 |
| 6 | СРЦН Таврического района | 0,94 |
| 7 | СРЦН Одесского района | 0,93 |
| 8 | СРЦН Знаменского района Омской области | 0,92 |
| 9 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 0,90 |
| 10 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 0,88 |
| 11 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 0,88 |
| 12 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 0,85 |

|  |  |
| --- | --- |
| Среднее значение по ОСО | 0,94 |

Таблица № 16

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

| № | Наименование ОСО | Сумма баллов  *(max - 5)* |
| --- | --- | --- |
| 1 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 4,87 |
| 2 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 4,72 |
| 3 | СРЦН "Гармония" | 4,63 |
| 4 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 4,60 |
| 5 | СРЦН Знаменского района Омской области | 4,52 |
| 6 | СРЦН Тарского района | 4,51 |
| 7 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 4,51 |
| 8 | СРЦН Таврического района | 4,46 |
| 9 | СРЦН Одесского района | 4,45 |
| 10 | СРЦН [Большереченского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 4,37 |
| 11 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 4,31 |
| 12 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 4,11 |
| **В среднем по ОСО** | | **4,51** |

Абсолютным лидером по степени удовлетворенности респондентов качеством предоставления услуг является БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75), набравший 4,87 балла из 5 возможных.

Достаточно высокие показатели у СРЦН "Забота", СРЦН "Гармония, БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска".

Наименьшие показатели у БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) (4,11 балла).

# Итоговый рейтинг ОСО (выводы исследования)

Проведенное в июле – сентябре 2016 года исследование показало, что качество оказания услуг ОСО находится на достаточно высоком уровне.

По результатам независимой оценки ОСО получили от 75,2 % до 86,8  % от максимально возможной суммы баллов (33 балла) (таблица № 17).

Наибольшую сумму баллов из общего перечня ОСО, в отношении которых проведена независимая оценка в 2016 году, получил БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) (28,63 балла), наименьшую – БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" (24,83 балла).

СРЦН показали достаточно ровный результат, сумма баллов в этой группе центров варьирует от 25,07 до 27,78 балла ("разрыв" между максимальным и минимальным значением балльной оценки составляет всего 10,7 %).

Таблица № 17

Итоговый результат независимой оценки в разрезе ОСО\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | ОСО | ИТОГО баллов | Рейтинговое место\* |
| **Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних** | | | |
| 1 | СРЦН Одесского района | 27,78 | 1 |
| 2 | СРЦН Тарского района | 26,98 | 2 |
| 3 | СРЦН Таврического района | 26,75 | 3 |
| 4 | СРЦН "Гармония" | 25,78 | 4 |
| 5 | СРЦН Знаменского района Омской области | 25,64 | 5 |
| 6 | СРЦН [Большереченского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | 25,34 | 6 |
| 7 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | 25,14 | 7 |
| 8 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | 25,07 | 8 |
| **Иные ОСО** | | | |
| 9 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 28,63 | **-** |
| 10 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | 26,22 | **-** |
| 11 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | 26,14 | **-** |
| 12 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | 24,83 | **-** |

\* в соответствии с Порядком проведения независимой оценки качества оказания услуг ОСО, утвержденным общественным советом при Минтруде от 18 марта 2015 года, рейтинги ОСО формируются ежегодно в соответствии с Перечнем ОСО, в отношении которых проводится независимая оценка, при условии включения в него не менее 5 ОСО одного типа.

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

# Таблица № 18. Оценка ОСО по критериям (в баллах)

|  | | | | ОСО | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |  |
| Название учреждения / оцениваемые показатели | | | | СРЦН "Гармония" | СРЦН "Забота города Омска | СРЦН Большереченского района | СРЦН Знаменского района | СРЦН Одесского района | СРЦН Таврического района | СРЦН Тарского района | СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района | ЦСПСД | РЦДП | Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" | Центр социальной адаптации | В СРЕДНЕМ ПО ОСО |
| **I. Показатели, характеризующие открытость и  доступность информации об ОСО** | | | | **13,95** | **13,60** | **13,88** | **13,90** | **14,93** | **14,83** | **15,00** | **14,94** | **13,95** | **14,91** | **12,92** | **13,28** | **14,17** |
| 1 | 1. Полнота и актуальность информации об ОСО, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении оОСО, на официальных и отраслевом сайтах Министерства труда и социального развития омской области (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть  "Интернет") ∑1.1-1.3 | | | 3,00 | 2,60 | 3,00 | 2,90 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,60 | 2,93 |
| 1.1 | "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет" | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 1.2 | соответствие информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО, Министерства в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" | | | 1,00 | 0,60 | 1,00 | 0,90 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,60 | 0,93 |
| 1.3 | наличие информации о деятельности ОСО (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях ОСО, размещение ее в брошюрах, буклетах | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 2 | Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | **0,00** | 1,00 | 1,00 | **0,00** | **0,00** | 1,00 | **0,00** | **0,00** | **0,42** |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): ∑3.1-3.2 | | | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** |
| 3.1 | телефон | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте ОСО в сети "Интернет" | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: ∑4.1-4.2 | | | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** | **2,00** |
| 4.1 | доля результативных звонков по телефону в ОСО для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 4.2 | доля результативных обращений в ОСО по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте ОСО в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: ∑5.1-5.3 | | | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** |
| 5.1 | лично в ОСО | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.2 | в электронной форме на официальном сайте ОСО в сети "Интернет" | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5.3 | по телефону /на "горячую линию" Министерства | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: ∑6.1-6.3 | | | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **3,00** | **2,00** | **3,00** | **2,92** |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в ОСО | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 1,00 | 0,92 |
| 6.2 | на официальном сайте ОСОв сети "Интернет" | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 6.3 | на официальном сайте Министерства в сети "Интернет" | | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 7 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте ОСО) о работе ОСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | | | 0,95 | 1,00 | 0,88 | 1,00 | 0,93 | 0,83 | 1,00 | 0,94 | 0,95 | 0,91 | 0,92 | 0,68 | 0,92 |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | **5,01** | **4,22** | **4,62** | **5,13** | **6,28** | **5,32** | **4,91** | **3,09** | **5,10** | **5,71** | **6,77** | **6,47** | **5,26** |
| 1 | | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в ОСО для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг: ∑1.1-1.4 | | 2,00 | 1,00 | 1,50 | 1,50 | 3,00 | 2,00 | 1,50 | 0,00 | 2,00 | 3,00 | 1,50 | 3,00 | 1,88 |
| 1.1 | | оборудование территории, прилегающей к ОСО, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | | 1,00 | 0,50 | 1,00 | 0,50 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 1,00 | 1,00 | 0,50 | 1,00 | 0,83 |
| 1.2 | | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | | 1,00 | 0,50 | 0,50 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,50 | 0,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,79 |
| 1.3 | | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 0,00 | 1,00 | 0,25 |
| 1.4 | | наличие в помещениях ОСО видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2 | | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | | 0,19 | 0,29 | 0,18 | 0,77 | 0,36 | 0,44 | 0,47 | 0,24 | 0,80 | 0,82 | 0,69 | 0,78 | 0,50 |
| 3 | | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной ОСО | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 4 | | Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | | 0,82 | 0,93 | 1,00 | 0,86 | 0,99 | 0,88 | 1,00 | 0,91 | 0,96 | 0,95 | 0,91 | 0,81 | 0,92 |
| 5 | | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения ОСО и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | | 1,00 | 1,00 | 0,94 | 1,00 | 0,93 | 1,00 | 0,94 | 0,94 | 0,95 | 1,00 | 1,00 | 0,88 | 0,97 |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО** | | | | **2,19** | **2,60** | **2,47** | **2,09** | **2,12** | **2,14** | **2,56** | **2,03** | **2,37** | **2,08** | **2,21** | **2,16** | **2,25** |
| 1 | | | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО, от общего числа опрошенных | 0,95 | 1,00 | 1,00 | 0,92 | 0,86 | 0,94 | 1,00 | 0,71 | 1,00 | 0,86 | 1,00 | 1,00 | 0,94 |
| 2 | | | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО, от общего числа опрошенных | 1,00 | 1,00 | 0,94 | 1,00 | 1,00 | 0,94 | 0,88 | 0,88 | 0,95 | 0,91 | 0,92 | 0,98 | 0,95 |
| 3 | | | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние три года, от общего числа работников | 0,24 | 0,60 | 0,53 | 0,17 | 0,26 | 0,26 | 0,68 | 0,44 | 0,42 | 0,31 | 0,29 | 0,18 | 0,37 |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | **4,63** | **4,72** | **4,37** | **4,52** | **4,45** | **4,46** | **4,51** | **4,51** | **4,11** | **4,87** | **4,60** | **4,31** | **4,51** |
| 1 | | | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг вОСО, от числа опрошенных | 0,95 | 0,88 | 0,94 | 0,92 | 0,86 | 0,94 | 0,94 | 0,88 | 0,78 | 1,00 | 0,92 | 0,85 | 0,91 |
| 2 | | | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: ∑2.1-2.12 (среднеарифметическая величина) | 0,82 | 0,84 | 0,72 | 0,83 | 0,80 | 0,75 | 0,80 | 0,75 | 0,48 | 0,91 | 0,83 | 0,75 | 0,77 |
| 2.1 | | | жилым помещением | 1,00 | 1,00 | 0,94 | 0,92 | 1,00 | 0,94 | 0,94 | 1,00 | 0,55 | 0,96 | 1,00 | 1,00 | 0,94 |
| 2.2 | | | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 1,00 | 1,00 | 0,77 | 1,00 | 1,00 | 0,89 | 0,94 | 0,88 | 0,75 | 1,00 | 1,00 | 0,85 | 0,32 |
| 2.3 | | | питанием | 0,91 | 1,00 | 0,88 | 0,92 | 1,00 | 0,94 | 1,00 | 1,00 | 0,13 | 0,91 | 0,92 | 0,58 | 0,85 |
| 2.4 | | | мебелью, мягким инвентарем | 0,95 | 1,00 | 0,94 | 1,00 | 0,93 | 0,94 | 0,94 | 0,71 | 0,25 | 0,96 | 0,92 | 0,83 | 0,86 |
| 2.5 | | | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 1,00 | 1,00 | 0,82 | 0,92 | 0,93 | 0,94 | 1,00 | 0,94 | 0,20 | 1,00 | 1,00 | 0,98 | 0,89 |
| 2.6 | | | хранением личных вещей | 1,00 | 1,00 | 0,88 | 1,00 | 1,00 | 0,94 | 0,94 | 1,00 | 0,48 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,94 |
| 2.7 | | | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 0,14 | 0,24 | 0,35 | 0,39 | 0,21 | 0,39 | 0,24 | 0,24 | 0,38 | 0,64 | 0,15 | 0,80 | 0,35 |
| 2.8 | | | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 1,00 | 1,00 | 0,44 | 1,00 | 1,00 | 0,44 | 0,88 | 0,44 | 0,83 | 1,00 | 1,00 | 0,98 | 0,83 |
| 2.9 | | | порядком оплаты социальных услуг | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,68 | 0,64 | 0,00 | 0,60 | 0,16 |
| 2.10 | | | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 0,95 | 1,00 | 0,82 | 1,00 | 0,79 | 0,78 | 0,94 | 1,00 | 0,08 | 0,86 | 1,00 | 0,03 | 0,77 |
| 2.11 | | | графиком посещений родственниками в ОСО | 0,86 | 1,00 | 0,88 | 0,92 | 0,86 | 0,94 | 0,88 | 0,82 | 0,45 | 0,96 | 1,00 | 0,50 | 0,84 |
| 2.12 | | | оперативностью решения вопросов | 1,00 | 0,88 | 0,88 | 0,92 | 0,93 | 0,89 | 0,94 | 0,94 | 0,98 | 0,96 | 0,92 | 0,85 | 0,92 |
| 3 | | | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,92 | 0,93 | 0,94 | 1,00 | 0,88 | 0,90 | 1,00 | 0,85 | 0,88 | 0,94 |
| 4 | | | Количество зарегистрированных в ОСО жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 5 | | | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | 0,86 | 1,00 | 0,71 | 0,85 | 0,86 | 0,83 | 0,77 | 1,00 | 0,95 | 0,96 | 1,00 | 0,83 | 0,89 |
| **Итого баллов** | | | | **25,78** | **25,14** | **25,34** | **25,64** | **27,78** | **26,75** | **26,98** | **25,07** | **24,83** | **26,14** | **28,63** | **26,22** | **26,19** |

# Предложения по улучшению качества работы ОСО, разработанные по результатам независимой оценки

**Общие проблемы для всех ОСО**

1) обеспечение работы сайтов:

- нерегулярность обновления информации на сайтах;

- неструктурированность информации, "разношерстность" сайтов, большие различия в оформлении, структуре, подаче информации;

- отсутствие информации в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ в полном объеме;

- не решен вопрос стабильного функционирования работы собственных сайтов ОСО (вопросы оплаты, регистрации);

- не решен вопрос о размещении сведений о составе всех специалистов ОСО на сайтах ОСО;

2) необходимость капитального и текущего ремонта помещений, отсутствие финансовых средств на указанные цели;

3) создание безбарьерной среды для инвалидов;

4) недостатки в организации внутреннего пространства зданий центров (использование большого числа удлинителей, неэкранированные батареи и т.д.);

5) отсутствие информационных стендов о кадровом составе сотрудников ОСО с фотографиями (в отдельных ОСО есть фотографии руководителей или Доски почета лучших сотрудников).

6) в большинстве "детских" ОСО имеется избыток мягких игрушек, в дальнейшем рекомендуется заменить их на игрушки из материалов, пригодных для ежедневной санитарно-гигиенической обработки.

Таблица № 19

Предложения по улучшению качества работы ОСО

| № | Наименование ОСО | Предложения по улучшению качества работы ОСО |
| --- | --- | --- |
| 1 | СРЦН "Гармония" | - устранить нарушения по ведению книги жалоб и предложений (пронумеровать страницы, сброшюровать и т.д.);  - проработать вопрос по уменьшению количества используемых удлинителей в местах нахождения детей;  - устранить недостатки в санитарно-гигиенических помещениях (определить место хранения ветоши, заменить разбитую плитку)  - заменить высокий порог на входе (с учетом требований для проезда инвалидного кресла-коляски) |
| 2 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | - осуществить замену светильников открытого типа на светильники закрытого типа;  - убрать микроволновую печь из комнаты досуга;  - проработать вопрос по уменьшению количества используемых удлинителей в местах нахождения детей;  - ввести журнал регистрации несчастных случаев и определить специалиста, ответственного за его ведение;  - рассмотреть вопрос об улучшении качества работы столовой, в т .ч. возможности замены стульев в столовой ( замены изношенных сидений);  - заменить высокий порог на входе (с учетом требований для проезда инвалидного кресла-коляски)  - отремонтировать крыльцо;  - разместить указатели движения по территории центра;  - устранить нарушения по ведению книги жалоб и предложений (пронумеровать страницы, сброшюровать и т.д.) |
| 3 | СРЦН [Большереченского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | - проработать вопрос по уменьшению количества используемых удлинителей в местах нахождения детей;  - проработать вопрос по соблюдению требований по хранению круп, используемых для организации питания детей, не допускать хранение круп в полиэтиленовых пакетах |
| 4 | СРЦН Знаменского района Омской области | - принять меры по ограждению выгребной ямы;  - в здании в с.Завьялово экранировать батареи в спальнях;  - осуществить качественное закрепление душевой лейки;  - осуществить замену ведер "Для воды" в связи с большой степенью их износа;  - рассмотреть вопрос о замене столовой мебели с учетом возрастных категорий клиентов;  - осуществить проверку проводов на потолке с учетом требований пожарной безопасности;  - переустановить сухой бассейн в другое место (с учетом безопасности нахождения детей);  - проработать вопрос по уменьшению количества используемых удлинителей в местах нахождения детей;  - осуществить ремонт плитки в санузле, пола;  - определить другое место хранения мочалок детей, без непосредственной близости с электрическими приборами;  - разместить информации о сайте ОСО (http://srcnzavyalovo.wixsite.com/srcnzavyalovo ) на информационных ресурсах в сети "Интернет", в том числе на сайтах Минтруда |
| 5 | СРЦН Одесского района | устранить нарушения по хранению мочалок детей |
| 6 | СРЦН Таврического района | - проинформировать сотрудников центра о недопустимости парковки машин рядом с игровой площадки;  - устранить неисправность кранов и сантехники |
| 7 | СРЦН Тарского района | переоборудовать пандус, заменить деревянные доски на другой более прочный материал |
| 8 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинского района"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | - провести ограждение нуждающегося в ремонте забора;  - выровнять поверхность площадки для уличной игровой зоны;  - ограничить вход в уличный дощатый туалет, расположенный рядом с уличной игровой зоной.  - переоборудовать пандус, заменить деревянные доски на другой более прочный материал;  - рассмотреть вопрос о ремонте здания, в т.ч. устранении трещин, окрашивании стен и т.д.  - рассмотреть вопрос о передаче функции организации питания детей на аутсорсинг в целях устранения совмещения приема пищи и мытья посуды;  - заменить изношенную мебель и инвентарь  - осуществить ремонт пешеходных дорожек на территории центра |
| 9 | БУ ["Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=77) | - заменить кварцевые лампы открытого типа на кварцевые лампы закрытого типа;  - разместить порядок подачи жалоб;  - проработать вопрос по уменьшению количества используемых удлинителей в местах нахождения клиентов;  - экранировать батарей в отделении реабилитации для детей с особенностями развития;  - рассмотреть вопросы изменения графика работы учреждения (организовать в субботу и воскресенье предоставление срочной социальной и консультативной помощи);  - провести чистку решеток вентиляции;  - обеспечить контроль маркировки и хранения уборочного инвентаря;  -  проработать вопрос замены мебели с мягкой обивкой, пленки на лавках;  - обеспечить правильность хранения мыла;  - заменить высокий порог на входе (с учетом требований для проезда инвалидного кресла-коляски);  - отремонтировать кнопку вызова персонала для инвалидов |
| 10 | БУ ["Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | - отремонтировать джакузи;  - рассмотреть вопрос об усилении вентиляции в душевых комнатах;  - установить предостерегающие знаки возле входной группы в корпус столовой, которая находится рядом с теплотрассой;  - изменить размещение информации о центре, расположенную у входа в центр (в настоящее время место прикрепления таблички делает ее недоступной для прочтения) |
| 11 | БУ ["Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) города Омска" | - осуществить ремонт покрытия крыльца;  - установить электрической полотенцесушитель, сушки для рук;  - разместить памятки для пользователей душевой кабины;  - провести генеральную уборку санитарных комнат, в т.ч. с устранением остаточных следов ремонтных работ;  - разместить в санитарно-гигиенических помещениях информацию о требованиях к уборке указанных помещений |
| 12 | БУ ["Центр социальной адаптации"](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=75) | - проработать вопрос по уменьшению количества используемых удлинителей в местах нахождения клиентов;  - ужесточить контроль уборки санузлов и вентиляции;  -  провести мониторинг состояния электрооборудования и санитарного оборудования (электросушка, светильники неэкранированные, ржавчина и т.д.), подготовить и реализовать план по устранению нарушений;  - установки опознавательные знаки для парковки машин, обеспечить контроль недопущения парковки машин на площадках, предназначенных для проведения досуга (волейбольная площадка)  - в отделении адаптации разделить туалеты на мужские и женские |

**Предложения Минтруду, являющимся учредителем ОСО**:

-  разработать общую унифицированную структуру (общий шаблон) сайтов подведомственных ОСО, сделать более доступным собственный сайт, в том числе доступным для людей с нарушениями зрения.

- сделать надписи под размещенными фотографиями на сайте,

- упростить структуру сайтов (сложно найти нужный материал);

- разработать унифицированную структуру (типовой шаблон) информационных стендов для подведомственных ОСО.

Сайт Минтруда не является полностью доступным, информация плохо читается, раздел о подведомственных учреждениях приходится долго искать. Требуется доработка сайта.

Одним из наиболее проблемных, с точки зрения исследовательской группы, является вопрос доступности услуг в СРЦН, которую невозможно решить без существенных бюджетных ассигнований. В условиях ограниченного бюджетного финансирования и с учетом межтерриториального принципа работы СРЦН временным вариантом решения проблемы может быть оборудование только одного или двух СРЦН из общего числа СРЦН. Такой выбор может быть осуществлен, прежде всего, с учетом возможности оборудования для инвалидов спальных помещений на первых этажах зданий, а также других требований создания безбарьерной среды для указанной категории клиентов.

# Предложения и замечания респондентов

Свои замечания и предложения по качеству работы ОСО высказали 38 респондентов (15 % от общего числа опрошенных) (таблица № 20).

Таблица № 20

Замечания и предложения респондентов (в разрезе ОСО)

| № | Наименование ОСО | Замечания и предложения респондентов | Коли-чество ответов, ед. |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | СРЦН "Гармония" | Расширить игровую площадку для маленьких детей | 1 |
| Разнообразить спортивную площадку, установить дополнительные турники | 1 |
| Активнее прививать подросткам навыки самообслуживания | 1 |
| Выделить место на участке центра, где бы дети самостоятельно могли высаживать цветы и овощи (горох, фасоль) и учиться ухаживать за ними | 1 |
| ИТОГО | | | 4 |
| 2 | СРЦН "[Забота" города Омска](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=74) | Приобрести дополнительный песок на футбольное поле | 1 |
| Увеличить детскую площадку | 1 |
| Установить больше тумбочек в спальных комнатах для личных вещей | 1 |
| Добавить в игровую комнату компьютеры, настольные игры (карточные), настольный футбол/хоккей | 1 |
| Оборудовать тренажерный зал | 1 |
| Принять дополнительно на работу в центр "узких" специалистов (психиатров, логопедов) | 1 |
| ИТОГО | | | 6 |
| 3 | СРЦН [Большере-ченского района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=68) | Оборудовать площадку для игры в футбол | 3 |
| Установить баскетбольное кольцо | 3 |
| Разрешить детям носить свою одежду | 1 |
| Оборудовать центр с учетом доступности для инвалидов | 3 |
| Разрешить родителям или законным представителям проводить осмотр помещений, в которых находится их ребенок | 1 |
| ИТОГО | | | 11 |
| 4 | СРЦН Знаменского района | Переоборудовать игровую площадку (расширить ее площадь, установить дополнительные качели) | 2 |
| ИТОГО | | | 2 |
| 5 | СРЦН Одесского района | Установить на игровой площадке больше качелей | 1 |
| Купить больше мячей, тренажеров | 1 |
| Оборудовать площадку для волейбола | 1 |
| ИТОГО | | | 2 |
| 6 | СРЦН Таврического района | Сделать группы более однородными, так как дети разные (разное воспитание) | 1 |
| ИТОГО | | | 1 |
| 7 | СРЦН Тарского района | Установить полки для книг | 1 |
| Увеличить площади футбольного поля и баскетбольной площадки | 1 |
| Купить компьютеры, подключить WI-FI | 1 |
| Купить новое постельное белье | 1 |
| Установить на игровой площадке больше качелей | 2 |
| ИТОГО | | | 6 |
| 8 | СРЦН ["Солнышко" Тюкалинс-кого района](http://www.omskmintrud.ru/FO/providers/default.asp?id=71) | Оборудовать тренажерный зал | 2 |
| Установить качели, оборудовать футбольную площадку | 2 |
| Принять на работу в центр еще одного психолога | 1 |
| Улучшить уличную детскую площадку | 1 |
| ИТОГО | | | 6 |
| **Всего по ОСО** | | | **38** |

Поскольку основной категорией респондентов выступали подростки, их замечания и предложения по работе ОСО в полной мере отражают возрастные интересы этой категории клиентов ОСО.

Большинство предложений направлено на улучшение качества уличных игровых зон в СРЦН. Основная часть указанных предложений поступила непосредственно от клиентов СРЦН, Подростки, принимавшие участие в опросе, предлагают увеличить площади детских игровых площадок, в том числе установить дополнительные качели, турники, оборудовать футбольные и баскетбольные площадки и т.д. В общем числе предложений доля предложений, направленных на улучшение качества уличных игровых зон, составляет свыше 53 %. Также поступили предложения по оборудованию тренажерных залов, приобретению для них дополнительного оборудования, дополнительному оснащению игровых и спальных комнат. В общем числе предложений доля указанных предложений составляет порядка 20 %.

От родителей и законных представителей детей в основном поступили такие предложения, как принять дополнительно на работу специалистов, "активнее прививать подросткам навыки самообслуживания", "выделить место на участке центра, где бы дети самостоятельно могли высаживать цветы и овощи…, и учиться ухаживать за ними", "сделать группы более однородными, так как дети разные…" и т.д. В общем числе предложений доля указанных предложений составляет около 18 %.

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

# Список используемых сокращений

* ОСО – организация(и) социального обслуживания
* БУ – бюджетное учреждение Омской области
* КУ – казенное учреждение Омской области
* СРЦН – социально-реабилитационный(ые) центр(ы) для несовершеннолетних
* МГН – маломобильные группы населения
* ЦСА – центр социальной адаптации
* ЦСА "Надежда" – бюджетное учреждение Омской области "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"
* РЦДП – бюджетное учреждение Омской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"
* ЦСПСД – бюджетное учреждение Омской области "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"