

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";
- 2) КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска";
- 3) КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района";
- 4) КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области";
- 7) КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района";
- 8) КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района";
- 9) бюджетное учреждение Омской области "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска";
- 10) бюджетное учреждение Омской области (далее – БУ) "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)";
- 11) БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями";
- 12) БУ Омской области "Центр социальной адаптации".

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"	20
2	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Забота" города Омска"	18
3	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Большереченского района"	17
4	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Знаменского района Омской области"	13
5	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Одесского района"	17
6	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Таврического района"	17
7	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тарского района"	17
8	КУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Солнышко" Тюкалинского района"	17
Группа "Иные организации"		
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	40
10	БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	22
11	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска"	12
12	БУ "Центр социальной адаптации"	40
Всего		250

Применение методов социологического исследования:**1) анализ открытых источников**

- сайты Минтруда (www.mtsr.omskportal.ru, 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 результаты 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/МТСП-9681). На основе полученного ответа (письмо Минтруда от 25 июля 2016 года № ИСХ-16/МТСП-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" города Омска", БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" 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), 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

Таблица № 2

Информация о наличии сайтов ОСО

№	Наименование ОСО	Адрес сайта ОСО
1	СРЦН "Гармония"	http://гармония-Омск.РФ
2	СРЦН "Забота" города Омска"	http://zabota kvels.ru
3	СРЦН Большереченского района"	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://shvetsoff83.wix.com/sun-srcn
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	http://cspsd-gostinica.wix.com/centr-gostinica-omsk
10	БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	rcdp-omsk.ru
11	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска	http://dronotto.wix.com/online-fundraising-r
12	БУ "Центр социальной адаптации"	-

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"	3,0
3	СРЦН Большереченского района"	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"	3,0
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	3,0
10	БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	3,0
11	БУ "Центр социальной адаптации"	3,0
12	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска"	2,0
Среднее значение по ОСО		2,91

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	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"	
6	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района	94,0
7	СРЦН Одесского района	93,0
8	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	92,0
9	БУ "Центр социальной адаптации"	91,0
10	СРЦН Большереченского района	88,0
11	СРЦН Таврического района	83,0
12	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска"	68,0
Среднее значение по ОСО		0,92

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"	14,91
3	СРЦН Таврического района	14,83
4	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района	14,94
5	СРЦН Одесского района	14,93
6	СРЦН "Гармония"	13,95
7	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	13,95
8	СРЦН Знаменского района Омской области	13,90
9	СРЦН Большереченского района	13,88
10	СРЦН "Забота" города Омска"	13,60
11	БУ "Центр социальной адаптации"	13,28
12	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска"	12,92
Среднее значение по ОСО		14,17

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.

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"	4,0
2	СРЦН Одесского района	3,0
3	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска"	3,0
4	БУ "Центр социальной адаптации"	3,0
5	СРЦН "Гармония"	2,0
6	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	2,0
7	СРЦН Таврического района	2,0
8	СРЦН Большереченского района	1,5
9	СРЦН Знаменского района Омской области	1,5
10	СРЦН Тарского района	1,5
11	СРЦН "Забота" города Омска	1,0
12	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района	0,5
Среднее значение по ОСО		1,88

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" города Омска"	82,0
2	БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	80,0
3	БУ "Центр социальной адаптации"	78,0
4	СРЦН Знаменского района Омской области	77,0
5	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	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	29,0

№	Наименование ОСО	Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных)
10	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района	24,0
11	СРЦН "Гармония"	19,0
12	СРЦН Большереченского района"	18,0
Среднее значение по ОСО		50,3

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

В целом следует отметить, 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"	6,77
2	БУ "Центр социальной адаптации"	6,47
3	СРЦН Одесского района	6,28
4	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	5,71
5	СРЦН Таврического района	5,32
6	СРЦН Знаменского района Омской области	5,13

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max - 8)
7	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска"	5,10
8	СРЦН "Гармония"	5,01
9	СРЦН Тарского района	4,91
10	СРЦН Большереченского района"	4,62
11	СРЦН "Забота" города Омска"	4,22
12	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	3,59
Среднее значение по ОСО		5,26

. 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) 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 № 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 доброжелательность, 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	1,0	1,0
3	СРЦН Большереченского района	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	0,71	0,88
9	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	1,0	0,95
10	БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	0,86	0,91
11	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска"	1,0	0,92
12	БУ "Центр социальной	1,0	0,98

№	Наименование ОСО	Сумма баллов по показателям:	
		"Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО"(max - 1)	"Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО"(max - 1)
	адаптации"		
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

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

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max - 3)
1	СРЦН "Забота" города Омска	2,60
2	СРЦН Тарского района	2,56
3	СРЦН Большереченского района	2,47
4	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	2,37
5	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска"	2,21
6	СРЦН "Гармония"	2,19
7	БУ "Центр социальной адаптации"	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"	2,08
12	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	2,03
Среднее значение по ОСО		2,25

4. Оценка удовлетворенности потребителей качеством предоставления 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", 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"	100,0

№	Наименование ОСО	Доля респондентов, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в ОСО (% от числа опрошенных)
2	СРЦН "Гармония"	95,0
3	СРЦН Тарского района	94,0
4	СРЦН Таврического района	
5	СРЦН Большереченского района"	
6	СРЦН Знаменского района Омской области	92,0
7	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска"	
8	СРЦН "Забота" города Омска	88,0
9	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	
10	СРЦН Одесского района	86,0
11	БУ "Центр социальной адаптации"	85,0
12	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	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" города Омска"	100,0
2	СРЦН "Забота" города Омска	100,0
3	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района	100,0
4	БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	96,0
5	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	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"	83,0
11	СРЦН Тарского района	77,0
12	СРЦН Большереченского района	71,0
Среднее значение по ОСО		90,5

В СРЦН "Забота", СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района, БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" 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 "Гармония"	СРЦН "Забота"	СРЦН Большере-ченско-го района	СРЦН Знаменско-го района	СРЦН Одесского района	СРЦН Таврическо-го района	СРЦН Тарского района	СРЦН Тюкалинско-го района	ЦСАН "Надежда"	ЦСПСД	РЦДП	ЦСА	В среднем по ОСО
2.1	жилым помещением	100,0	100,0	94,0	92,0	100,0	94,0	94,0	100,0	55,0	96,0	100,0	100,0	94,0
2.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	100,0	100,0	77,0	100,0	100,0	89,0	94,0	88,0	75,0	100,0	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	13,0	91,0	92,0	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	25,0	96,0	92,0	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	20,0	100,0	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	48,0	100,0	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	38,0	64,0	15,0	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	83,0	100,0	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	6,8	6,4	0,0	6,0	1,6
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	8,0	86,0	100,0	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	45,0	96,0	100,0	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	98,0	96,0	92,0	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"	0,91
2	СРЦН "Забота" города Омска	0,84
3	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда"	0,83

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max - 1)
	города Омска"	
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	0,75
9	СРЦН Таврического района	0,75
10	БУ "Центр социальной адаптации"	0,75
11	СРЦН Большереченского района	0,72
12	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	0,48
Среднее значение по ОСО		0,77

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"	1,0
2	СРЦН "Гармония"	1,0
3	СРЦН Тарского района	1,0
4	СРЦН "Забота" города Омска	1,0
5	СРЦН Большереченского района	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)"	0,90
10	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района	0,88
11	БУ "Центр социальной адаптации"	0,88
12	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" 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"	4,87
2	СРЦН "Забота" города Омска	4,72

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max - 5)
3	СРЦН "Гармония"	4,63
4	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" города Омска"	4,60
5	СРЦН Знаменского района Омской области	4,52
6	СРЦН Тарского района	4,51
7	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	4,51
8	СРЦН Таврического района	4,46
9	СРЦН Одесского района	4,45
10	СРЦН Большереченского района"	4,37
11	БУ "Центр социальной адаптации"	4,31
12	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	4,11
В среднем по ОСО		4,51

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" (28,63 балла), наименьшую – БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" 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	25,34	6
7	СРЦН "Забота" города Омска	25,14	7
8	СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района	25,07	8
Иные ОСО			
9	БУ "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	28,63	-
10	БУ "Центр социальной адаптации"	26,22	-
11	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	26,14	-
12	БУ "Центр социальной адаптации несовершеннолетних "Надежда" 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.

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, незэкранированные 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	БУ "Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)"	<ul style="list-style-type: none"> - 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 батареи 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

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)"