

ИТОГИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ НАДОМНОЕ СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ, ЗА 2017 ГОД

В рамках независимой оценки в 2017 году исследовалось качество оказания услуг организациями, осуществляющими надомное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов (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" (далее – Закон № 442-ФЗ);
- приказ Минтруда РФ № 995н.

Цель исследования: получение оценки деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями, определенными Общественным советом при Министерстве труда и социального развития Омской области, и составление рейтингов качества оказания услуг организациями социального обслуживания для:

- обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг;
- определения результативности деятельности организаций социального обслуживания и принятия своевременных мер по повышению эффективности или оптимизации их деятельности;
- своевременного выявления негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранения их причин, а также стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания к повышению эффективности их деятельности.

Объект исследования

- 1) организации социального обслуживания Омской области с надомной формой обслуживания (далее также – учреждения, организации социального обслуживания, ОСО);
- 2) граждане, являющиеся получателями социальных услуг по социальному обслуживанию на дому, оказываемых учреждениями на момент социологического исследования или в период 2015 – 2017 годов.

Критерии независимой системы оценки организаций

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

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.
3. Время ожидания предоставления социальной услуги.
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.
5. Удовлетворенность потребителей качеством оказания социальных услуг.

В 2017 году независимая оценка качества была проведена в отношении 38 комплексных центров социального обслуживания населения Омской области (выборка: 400 респондентов).

География независимой оценки в Омской области включала:

- 1) город Омск;
- 2) 32 муниципальных района Омской области.

Таблица – 1 Распределение выборочной совокупности респондентов в разрезе БУ КЦСОН, в абс. значениях, ед.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1	БУ КЦСОН «Вдохновение» Октябрьского административного округа»	15
2	БУ «КЦСОН «Любава» Советского административного округа»	16
3	БУ «КЦСОН «Пенаты» Центрального административного округа»	15
4	БУ «КЦСОН «Родник» Ленинского административного округа»	17
5	БУ «КЦСОН «Рябинушка» Центрального административного округа»	16
6	БУ «КЦСОН «Сударушка» Кировского административного округа»	16
7	БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района»	5
8	БУ «КЦСОН Большереченского района»	17
9	БУ «КЦСОН Большеуковского района»	4
10	БУ «КЦСОН Горьковского района»	12
11	БУ «КЦСОН Знаменского района»	4
12	БУ «КЦСОН Исилькульского района»	17
13	БУ «КЦСОН Калачинского района»	14
14	БУ «КЦСОН Колосовского района»	7
15	БУ «КЦСОН Кормиловского района»	10
16	БУ «КЦСОН Крутинского района»	8
17	БУ «КЦСОН Любинского района»	10
18	БУ «КЦСОН Марьяновского района»	7
19	БУ «КЦСОН Москаленского района»	16
20	БУ «КЦСОН Муромцевского района»	13
21	БУ «КЦСОН Называевского района»	15
22	БУ «КЦСОН Нижнеомского района»	6
23	БУ «КЦСОН Нововаршавского района»	9
24	БУ «КЦСОН Одесского района»	7
25	БУ «КЦСОН Оконешниковского района»	7
26	БУ «КЦСОН Омского района»	14
27	БУ «КЦСОН Павлоградского района»	7
28	БУ «КЦСОН Полтавского района»	8
29	БУ «КЦСОН «Бережок» Саргатского района»	7
30	БУ «КЦСОН Русско-Полянского района»	7
31	БУ «КЦСОН Седельниковского района»	10
32	БУ «КЦСОН Таврического района»	12
33	БУ «КЦСОН «Надежда» Тарского района»	13
34	БУ «КЦСОН Тевризского района»	6
35	БУ «КЦСОН «Ивушка» Тюкалинского района»	10
36	БУ «КЦСОН Усть-Ишимского района»	4
37	БУ «КЦСОН Черлакского района»	12
38	БУ «КЦСОН Шербакульского района»	7
Всего		400

Таблица - 2 Распределение выборки респондентов в соответствии с гендерными группами, в абс. значениях и в %

Пол	в абс.	в %
Мужчины	59	14,7%
Женщины	341	85,3%
Итого	400	100,0%

Таблица - 3 Распределение выборки респондентов в соответствии с возрастными группами, в абс. значениях и в %

Возраст	в абс.	в %
До 60 лет	9	2,3%
60-69 лет	64	16,0%
70-79 лет	125	31,3%
80-89 лет	182	45,5%
90 лет и более	20	5,0%
Итого	400	100,0%

Таблица - 4 Распределение выборки респондентов в соответствии со сроком получения услуг на дому, в абс. значениях и в %

Срок получения услуг	в абс.	в %
Получали надомное социальное обслуживание в центре до этого года	390	97,5%
Обратились впервые в 2017 году	10	2,5%
Итого	400	100,0%

Доминирующее число (92,5%) получателей социальных услуг, принявших участие в исследовании, нашли информацию о своем БУ КСЦОН без труда (см. рис. 1).

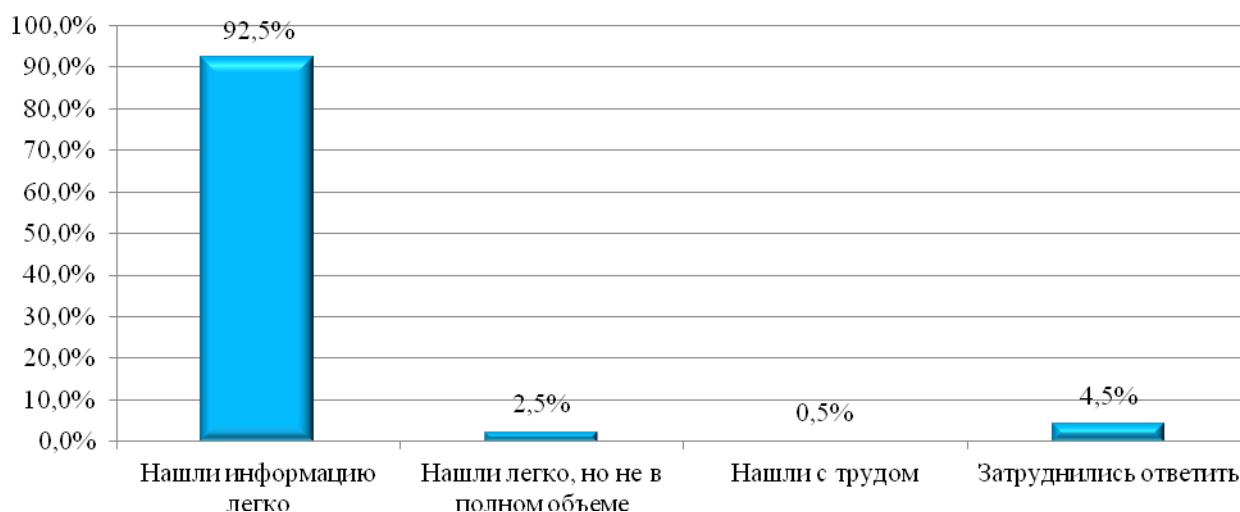


Рисунок – 1 Легкость, с которой получатели социальных услуг нашли информацию о БУ КСЦОН, в % от числа опрошенных

Все без исключения получатели услуг 29 из 38 комплексных центров, подлежащих оценке в 2017 году, отметили, что нашли необходимую информацию с

легкостью. С некоторыми трудностями в поиске информации столкнулись, в первую очередь, получатели услуг БУ «КЦСОН Большеуковского района», БУ «КЦСОН Горьковского района», БУ «КЦСОН Нижнеомского района» (см. табл. 5).

Таблица – 5 Легкость, с которой получатели социальных услуг нашли информацию о социальных центрах, в разрезе БУ КЦСОН, в % от числа опрошенных

Организация социального обслуживания	Легкость поиска информации о центре				
	Да, полностью	Да, но не в полном объеме	Нет	Затрудняюсь ответить	Итого
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	94,1%	0,0%	0,0%	5,9%	100,0%
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	80,0%	6,7%	0,0%	13,3%	100,0%
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	68,8%	6,3%	0,0%	25,0%	100,0%
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	87,5%	0,0%	0,0%	12,5%	100,0%
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Большереченского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Горьковского района"	66,7%	25,0%	0,0%	8,3%	100,0%
БУ "КЦСОН Знаменского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Исикульского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Калачинского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Колосовского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Крутинского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Любинского района"	80,0%	10,0%	0,0%	10,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Москаленского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Называевского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Одесского района"	85,7%	0,0%	0,0%	14,3%	100,0%
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Омского района"	85,7%	0,0%	7,1%	7,1%	100,0%
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Полтавского района"	87,5%	0,0%	0,0%	12,5%	100,0%
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	90,0%	0,0%	10,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Таврического района"	91,7%	0,0%	0,0%	8,3%	100,0%
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Тевризского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	70,0%	0,0%	0,0%	30,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Черлакского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Организация социального обслуживания	Легкость поиска информации о центре				
	Да, полностью	Да, но не в полном объеме	Нет	Затрудняюсь ответить	Итого
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
В целом	92,5%	2,5%	0,5%	4,5%	100,0%

Основным источником информации о центрах социального обслуживания для получателей их услуг стали родственники и знакомые (57,8% опрошенных по выборке в целом указали данный источник); 29,2% респондентов воспользовались информацией после беседы с сотрудником этого центра; 8,7% получили информацию при посещении других организаций (полный перечень источников приведен на рис. 2).



Рисунок – 2 **Источники информации о БУ КСЦОН, в % от числа опрошенных** (допускалось несколько вариантов ответа, поэтому итог не равен 100%)

В табл. 6 представлено распределение ответов респондентов об источниках информации о социальных центрах, в которых они получают услуги, в разрезе БУ КСЦОН.

Таблица – 6 **Источники информации о социальных центрах, в разрезе БУ КСЦОН, в % от числа опрошенных** (допускалось несколько вариантов ответа, поэтому итог не равен 100%)

Организация социального	Источники информации
-------------------------	----------------------

обслуживания	Средства массовой информации	Интернет	Родственники, знакомые	Информационные стенды	Раздаточные информационные материалы	При посещении других органов и организаций	Беседа с сотрудниками этого центра	Другое	Затруднились ответить
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского административного округа"	0,0%	0,0%	68,8%	0,0%	0,0%	0,0%	18,8%	18,8%	0,0%
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского административного округа"	17,6%	0,0%	58,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	35,3%	0,0%
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	0,0%	6,7%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%	40,0%	0,0%
БУ "КЦСОН "Любава" Советского административного округа"	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	62,5%	12,5%
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального административного округа"	12,5%	0,0%	62,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	31,3%	0,0%
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального административного округа"	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	40,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Большереченского района"	0,0%	0,0%	47,1%	0,0%	0,0%	5,9%	29,4%	11,8%	5,9%
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Горьковского района"	16,7%	8,3%	58,3%	8,3%	8,3%	8,3%	41,7%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Знаменского района"	50,0%	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Исилькульского района"	17,6%	0,0%	64,7%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	5,9%	0,0%
БУ "КЦСОН Калачинского района"	21,4%	0,0%	78,6%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Колосовского района"	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	0,0%	0,0%	70,0%	0,0%	0,0%	20,0%	70,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Крутинского района"	12,5%	0,0%	87,5%	12,5%	0,0%	50,0%	75,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Любинского района"	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	14,3%	28,6%
БУ "КЦСОН Москаленского района"	0,0%	0,0%	56,3%	0,0%	0,0%	18,8%	25,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	0,0%	0,0%	61,5%	15,4%	46,2%	0,0%	30,8%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Называевского района"	20,0%	0,0%	66,7%	0,0%	20,0%	0,0%	46,7%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	0,0%	0,0%	55,6%	55,6%	11,1%	0,0%	44,4%	11,1%	0,0%
БУ "КЦСОН Одесского района"	14,3%	0,0%	57,1%	14,3%	28,6%	42,9%	57,1%	0,0%	14,3%
БУ "КЦСОН Оконешиниковского района"	0,0%	0,0%	71,4%	0,0%	42,9%	42,9%	14,3%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Омского района"	0,0%	0,0%	35,7%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	35,7%	14,3%
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	0,0%	0,0%	57,1%	0,0%	0,0%	0,0%	71,4%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Полтавского района"	0,0%	0,0%	62,5%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	37,5%	12,5%
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	85,7%	0,0%	14,3%
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	42,9%	0,0%	42,9%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%	0,0%
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	10,0%	0,0%	90,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Таврического района"	0,0%	0,0%	58,3%	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%	41,7%	8,3%
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	7,7%	0,0%	61,5%	15,4%	7,7%	23,1%	53,8%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Тевризского района"	0,0%	0,0%	83,3%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	10,0%	0,0%	30,0%	0,0%	10,0%	30,0%	20,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Черлакского района"	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	8,3%	58,3%	25,0%	0,0%	0,0%
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	0,0%	0,0%	71,4%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%
В целом	7,2%	0,5%	57,8%	3,0%	5,0%	8,7%	29,2%	14,2%	2,8%

Интегральная оценка качества оказания услуг организации социального обслуживания представляет собой сумму значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания. В частности, интегральная оценка качества по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг ОСО по источнику информации «Социологическое исследование (анкетирование)», рассчитывается на основании ответов респондентов по девяти блокам вопросов анкеты.

По результатам интервьюирования (анкетирования) получателей услуг БУ КСЦОН Омской области были получены следующие оценки.

По выборке получателей услуг по Омской области в целом наивысшей оценки удостоены такие показатели работы БУ КСЦОН как «доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО» (99,8% участников исследования удовлетворены этой составляющей) и «компетентность работников ОСО» (97,0%).

97,8% респондентов готовы рекомендовать центр социального обслуживания, в котором они получают услуги, своим знакомым и родственникам.

Менее всего получатели услуг оказались удовлетворены условиями оказания услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (этой составляющей удовлетворены 69,5%) и временем ожидания предоставления социальной услуги (79,8%) (см. рис. 3, табл. 7).

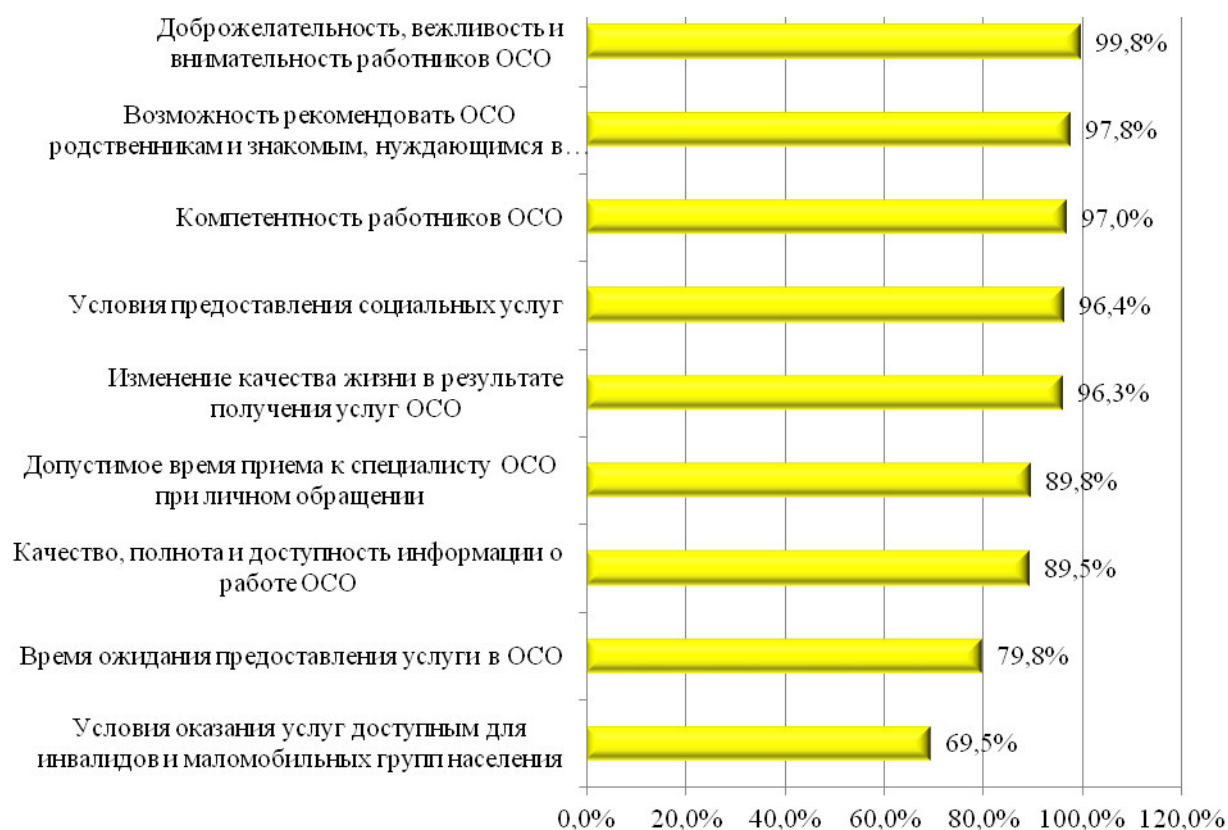


Рисунок – 3 Показатели, характеризующие общие критерии оценки получателями услуг качества работы БУ КСЦОН, в % от числа опрошенных по каждой составляющей

Таблица – 7 Показатели, характеризующие общие критерии оценки получателями услуг качества работы центров социального обслуживания в разрезе БУ КЦСОН, в % от числа опрошенных по каждой составляющей

Организация социального обслуживания	Доля получателей социальных услуг...												
	удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО	считающих условия оказания услуг доступным для инвалидов и маломобильных групп населения	которые ожидали предоставления услуги в ОСО не больше установленного срока	ожидавших допустимое время приема к специалисту ОСО при личном обращении	которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО	которые высоко оценивают компетентность работников ОСО	которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения услуг ОСО	удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг...					которые готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в соц. обслуживании
								порядком оплаты социальных услуг	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	периодичностью прихода социальных работников на дом	оперативностью решения вопросов	среднеарифметическая величина значений	
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского АО"	87,5%	31,3%	87,5%	100,0%	100,0%	87,5%	93,8%	100,0%	87,5%	100,0%	93,8%	95,3%	100,0%
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского АО"	88,2%	47,1%	64,7%	83,3%	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	88,2%	97,1%	100,0%
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского АО"	66,7%	40,0%	46,7%	83,3%	100,0%	100,0%	93,3%	93,3%	93,3%	100,0%	86,7%	93,3%	86,7%
БУ "КЦСОН "Любава" Советского АО"	62,5%	12,5%	37,5%	40,0%	93,8%	81,3%	81,3%	68,8%	93,8%	100,0%	81,3%	85,9%	87,5%
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального АО"	75,0%	50,0%	56,3%	100,0%	100,0%	81,3%	75,0%	87,5%	93,8%	100,0%	100,0%	95,3%	93,8%
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального АО"	80,0%	20,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%	93,3%	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%
БУ "КЦСОН Азовского немецкого нац.района"	80,0%	40,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%
БУ "КЦСОН Большереченского района"	100,0%	41,2%	64,7%	78,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,1%	94,1%	100,0%	97,1%	94,1%
БУ "КЦСОН Большеуксовского района"	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Горьковского района"	91,7%	91,7%	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%	91,7%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	95,8%	100,0%
БУ "КЦСОН Знаменского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Исикульского района"	94,1%	88,2%	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%	88,2%	100,0%	100,0%	100,0%	97,1%	100,0%
БУ "КЦСОН Калачинского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Колосовского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Организация социального обслуживания	Доля получателей социальных услуг...												
	удовлет- воренных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО	считающих условия оказания услуг доступным для инвалидов и маломо- бильных групп населения	которые ожидали предоставление услуги в ОСО не больше установ- ленного срока	ожидавших допустимое время приема к специалисту ОСО при личном обращении	которые высоко оценивают доброже- лательность, вежливость и внима- тельность работников ОСО	которые высоко оценивают компетент- ность работников ОСО	которые положи- тельно оценивают изменение качества жизни в результате получения услуг ОСО	удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг...					которые готовы реко- мендовать ОСО род- ственникам и знакомым, нуждаю- щимся в соц. обслужи- вании
								порядком оплаты социальных услуг	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	периодичностью прихода социальных работников на дом	оперативностью решения вопросов	средне- арифме- тическая величина значений	
БУ "КЦСОН Кругинского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Любинского района"	100,0%	100,0%	0,0%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,5%	100,0%
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%
БУ "КЦСОН Москаленского района"	87,5%	93,8%	93,8%	71,9%	100,0%	87,5%	93,8%	68,8%	87,5%	100,0%	100,0%	89,1%	100,0%
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	100,0%	92,3%	100,0%	88,5%	100,0%	100,0%	100,0%	92,3%	92,3%	100,0%	100,0%	96,2%	100,0%
БУ "КЦСОН Называевского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Нижеомского района"	100,0%	83,3%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%
БУ "КЦСОН Нововар- шавского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	88,9%	100,0%	97,2%	100,0%
БУ "КЦСОН Одесского района"	100,0%	71,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	96,4%	100,0%
БУ "КЦСОН Оконешни- ковского района"	100,0%	71,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	96,4%	100,0%
БУ "КЦСОН Омского района"	35,7%	14,3%	35,7%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	92,9%	100,0%	92,9%	100,0%	96,4%	100,0%
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	96,4%	100,0%
БУ "КЦСОН Полтавского района"	75,0%	12,5%	62,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Русско- Полянского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	96,4%	100,0%
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Седельни- ковского района"	100,0%	90,0%	60,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Таврического района"	91,7%	50,0%	75,0%	70,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Организация социального обслуживания	Доля получателей социальных услуг...												
	удовлет- воренных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО	считающих условия оказания услуг доступным для инвалидов и маломо- бильных групп населения	которые ожидали предоставление услуги в ОСО не больше установ- ленного срока	ожидавших допустимое время приема к специалисту ОСО при личном обращении	которые высоко оценивают доброже- лательность, вежливость и внима- тельность работников ОСО	которые высоко оценивают компетент- ность работников ОСО	которые положи- тельно оценивают изменение качества жизни в результате получения услуг ОСО	удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг...					которые готовы реко- мендовать ОСО род- ственникам и знакомым, нуждаю- щимся в соц. обслужи- вании
								порядком оплаты социальных услуг	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	периодичностью прихода социальных работников на дом	оперативностью решения вопросов	средне- арифме- тическая величина значений	
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	92,3%	100,0%	92,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,3%	100,0%	100,0%	100,0%	98,1%	100,0%
БУ "КЦСОН Тевризского района"	100,0%	83,3%	83,3%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	100,0%	30,0%	60,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Усть- Ишимского района"	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	75,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,8%	100,0%
БУ "КЦСОН Черлакского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	100,0%	85,7%	85,7%	57,1%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	85,7%	100,0%	92,9%	85,7%
В целом	89,5%	69,5%	79,8%	89,8%	99,8%	97,0%	96,3%	92,0%	96,5%	99,0%	98,0%	96,4%	97,8%

Как видно из таблицы 7, полностью удовлетворены работой центров социального обслуживания получатели услуг БУ «КЦСОН Знаменского района», БУ «КЦСОН Калачинского района», БУ «КЦСОН Колосовского района», БУ «КЦСОН Кормиловского района», БУ «КЦСОН Крутинского района», БУ «КЦСОН Называевского района», БУ «КЦСОН Черлакского района». Они продемонстрировали 100%-й уровень удовлетворенности по всем девяти составляющим.

Менее всего удовлетворены работой центров социального обслуживания получатели услуг БУ «КЦСОН Любинского района», БУ «КЦСОН «Рябинушка» Центрального административного округа», БУ КЦСОН «Вдохновение» Октябрьского административного округа», БУ «КЦСОН Омского района», БУ «КЦСОН «Любава» Советского административного округа». Уровень удовлетворенности работой этих центров социального обслуживания в целом не превышает 75%.

Результаты анализа информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах

Интегральная оценка качества оказания услуг организации социального обслуживания представляет собой сумму значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания. В частности, интегральная оценка качества по показателям, характеризующим общие критерии оценки открытости и доступности информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, рассчитывается на основании анализа наличия и содержания информации об ОСО в сети Интернет.

По результатам анализа наличия и содержания информации об ОСО на официальном и отраслевом сайтах Министерства труда и социального развития Омской области, официальных сайтах БУ КЦСОН, официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru зафиксировано, что наиболее полно информация представлена у таких ОСО как:

- БУ КЦСОН «Вдохновение» Октябрьского административного округа»;
- БУ «КЦСОН «Пенаты» Центрального административного округа»;
- БУ «КЦСОН Калачинского района»;
- БУ «КЦСОН Одесского района»;
- БУ «КЦСОН Кормиловского района».

В наименьшей степени отвечает требованиям законодательства информационная насыщенность общедоступных информационных ресурсов у таких ОСО как:

- БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района» (у данной организации официальный сайт отсутствует вообще);
- БУ «КЦСОН «Любава» Советского административного округа»;
- БУ «КЦСОН Шербакульского района»;
- БУ «КЦСОН Колосовского района»;
- БУ «КЦСОН Оконешниковского района»;
- БУ «КЦСОН Седельниковского района»;
- БУ «КЦСОН Таврического района».

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» к поставщикам

социальных услуг предъявляются определенные требования по обеспечению информационной открытости. Зафиксировано, что у всех без исключения 38 БУ КСЦОН представлена информация в соответствии с пп. 1-6, 8, 12.1, 13 ст. 13 данного Федерального закона.

У 31 из 38 БУ КСЦОН отсутствует информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания.

У 31 центра социального обслуживания нет публикации материалов о проверках контролирующих органов, предписаний по результатам проверок и исполнении таких предписаний.

У 3 БУ КСЦОН отсутствуют сведения о правилах внутреннего распорядка.

У 2 БУ КСЦОН информации о наличии лицензий на осуществление деятельности.

У 1 БУ КСЦОН отсутствуют сведения о финансово-хозяйственной деятельности.

Помимо соответствия требованиям ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ о наличии необходимых сведений на общедоступных информационных ресурсах, в ходе анализа интернет-источников фиксировалось также наличие/отсутствие следующих информационных объектов:

- наличие информации на официальном сайте ОСО о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (у 26 БУ КСЦОН она отсутствует);

- наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (у 23 БУ КСЦОН она отсутствует);

- наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг на официальном сайте ОСО (у 17 БУ КСЦОН она отсутствует);

- возможность обращения непосредственно по телефону в ОСО или на «горячую линию» вышестоящего органа (такая возможность отсутствует у БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района», поскольку у данной ОСО нет официального сайта вообще);

- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте Министерства труда и социального развития Омской области (такая возможность есть у всех ОСО посредством электронной приемной на официальной странице Министерства (<http://mtsr.omskportal.ru/>) либо на

его отраслевом сайте <http://omskmintrud.ru/> с помощью закладки «написать обращение») (см. табл. 8).

Здесь же следует отметить, что у всех БУ КСЦОН Омской области на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» значение показателя рейтинга «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» составляет 1 балл.

Организация социального обслуживания	Наличие информации в соответствии с ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»															Наличие возможности направления заявления (жалобы)... о качестве предоставления соц. услуг (сайт ОСО)	Наличие возможности направления обращения по телефону/на "горячую линию" Министерства	Наличие информации о порядке подачи жалобы (сайт ОСО)	Наличие информации о порядке подачи жалобы (сайт Министерства)	Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению	"Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" – показатель рейтинга на www.bus.gov.ru
	О дате гос. регистрации, об учреждении, о месте нахождения, филиалах, режиме, графике работы, телефонах, об адресах электр. почты	О структуре и об органах управления ОСО	О форме соц. обслуживания, видах соц. услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах	О численности получателей соц. услуг по формам соц. обслуживания и видам соц. услуг...	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов, о персональном составе работников...	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	О количестве свободных мест для приема...по формам социального обслуживания...	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований...	О наличии лицензий на осуществление деятельности...	О финансово-хозяйственной деятельности	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг...	О наличии предписаний органов, осуществляющих гос. контроль...	О проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО	Об иной информации	Средне-арифметический показатель наличия информации в соответствии со ст. 13						
БУ "КЦСОН Знаменского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,86	0,00	1,0	1,00	1,00	0,00	1,00
БУ "КЦСОН Исилюкского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,0	1,00	1,00	0,00	1,00
БУ "КЦСОН Калачинского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,86	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Колосовского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,86	0,00	1,0	0,00	1,00	0,00	1,00
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0,79	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Крутинского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,86	1,00	1,0	0,00	1,00	0,00	1,00
БУ "КЦСОН Любинского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0,93	1,00	1,0	0,00	1,00	0,00	1,00
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,86	1,00	1,0	0,00	1,00	0,00	1,00
БУ "КЦСОН Москаленского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,86	0,00	1,0	0,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0,79	1,00	1,0	1,00	1,00	0,00	1,00
БУ "КЦСОН Называевского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0,86	0,00	1,0	0,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,86	1,00	1,0	0,00	1,00	0,00	1,00
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,86	0,00	1,0	0,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Одесского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,86	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,86	0,00	1,0	0,00	1,00	0,00	1,00

Результаты «контрольных закупок» и наблюдений

Интегральная оценка качества по показателям, характеризующим открытость и доступность информации о деятельности организаций социального обслуживания, включает в себя, в том числе оценку содержания информации об ОСО, размещенной непосредственно на их территории, а также уровня информирования фактических и потенциальных получателей социальных услуг работниками БУ КСЦОН по телефону и электронной почте. Анализ содержания наглядной информации о БУ КСЦОН, а также результатов «контрольных закупок», проведенных по легенде от лица потенциального получателя социальных услуг, позволил сделать следующие выводы.

У 25 из 38 БУ КСЦОН информирование получателей услуг посредством стендов в помещениях ОСО, брошюр, буклетов, а также по телефону и электронной почте в полной мере соответствует требованиям и результативно на 100%.

Прочие 13 БУ КСОН в полной мере обеспечивают получателей социальных услуг информацией через стенды, размещенные в помещениях ОСО, брошюры и буклеты. Эти организации также предоставляют возможность взаимодействия получателей услуг с ОСО личными и дистанционными способами (телефон, электронная почта), однако уровень такого взаимодействия не является в полной мере результативным:

- обращения в БУ КЦСОН «Любава» Советского административного округа» по телефону и электронной почте имеют нулевую результативность;

- обращения в БУ «КЦСОН «Рябинушка» Центрального административного округа», БУ «КЦСОН Большереченского района», БУ «КЦСОН Большеуковского района», БУ «КЦСОН Кормиловского района», БУ «КЦСОН Крутинского района», БУ «КЦСОН Нижнеомского района», БУ «КЦСОН Русско-Полянского района», БУ «КЦСОН «Ивушка» Тюкалинского района», БУ «КЦСОН Черлакского района» по электронной почте имеют нулевую результативность;

- обращения в БУ «КЦСОН Знаменского района» по телефону имеют нулевую результативность;

- обращения в БУ «КЦСОН Колосовского района», БУ «КЦСОН Москаленского района», БУ «КЦСОН Нижнеомского района» по телефону имеют не 100%-ю результативность (см. табл. 9).

Таблица – 9 Показатели, характеризующие общие критерии оценки получателями услуг качества информации о деятельности учреждений, полученной посредством «контрольных закупок» и наблюдений, в разрезе БУ КСЦОН, в баллах, от 0 до 1 балла по каждой составляющей

Организация социального обслуживания	Наличие информации о деятельности ОСО на информационных стендах в помещениях ОСО, размещение ее в брошюрах, буклетах	Наличие личных способов взаимодействия ОСО и получателей социальных услуг		Наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО и получателей соц. услуг		Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями соц. услуг для получения необходимой информации	
		наличие возможности подачи обращения (жалобы) в общедоступных местах на информационных стендах в ОСО	наличие порядка подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг лично в ОСО	...по телефону	...через электронную почту	...доля результативных звонков по телефону в ОСО для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	...доля результативных обращений в ОСО по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет", от числа контрольных обращений
БУ КСЦОН "Вдохновение" Октябрьского АО	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КСЦОН "Любава" Советского АО"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00
БУ "КСЦОН "Пенаты" Центрального АО"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КСЦОН "Родник" Ленинского АО"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КСЦОН "Рябинушка" Центрального АО"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КСЦОН "Сударушка" Кировского АО"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КСЦОН Азовского немецкого национального района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КСЦОН Большереченского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КСЦОН Большеуковского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КСЦОН Горьковского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КСЦОН Знаменского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00
БУ "КСЦОН Исилькульского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КСЦОН Калачинского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КСЦОН Колосовского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,50	1,00
БУ "КСЦОН Кормиловского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КСЦОН Крутинского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КСЦОН Любинского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КСЦОН Марьяновского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

Организация социального обслуживания	Наличие информации о деятельности ОСО на информационных стендах в помещениях ОСО, размещение ее в брошюрах, буклетах	Наличие личных способов взаимодействия ОСО и получателей социальных услуг		Наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО и получателей соц. услуг		Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями соц. услуг для получения необходимой информации	
		наличие возможности подачи обращения (жалобы) в общедоступных местах на информационных стендах в ОСО	наличие порядка подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг лично в ОСО	...по телефону	...через электронную почту	...доля результативных звонков по телефону в ОСО для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	...доля результативных обращений в ОСО по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет", от числа контрольных обращений
БУ "КЦСОН Москаленского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,25	1,00
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Называевского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,50	0,00
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Одесского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Окешниковского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Омского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Полтавского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Таврического района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Тевризского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Черлакского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

Данные ведомственной статистики

Интегральная оценка качества работы организаций социального обслуживания включает в себя, в том числе показатели ведомственной статистики. Это показатели:

- укомплектованности ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (для характеристики уровня комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения);
- количества работников, прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю деятельности ОСО (для характеристики доброжелательности, вежливости, компетентности работников ОСО);
- наличия зарегистрированных в ОСО жалоб получателей социальных услуг (для характеристики удовлетворенности качеством оказания услуг организацией социального обслуживания в целом).

В табл. 10 представлены значения перечисленных выше показателей ведомственной статистики.

Таблица – 10 Показатели, характеризующие общие критерии качества работы организаций социального обслуживания на основании ведомственной статистики БУ КСЦОН в баллах, от 0 до 1 балла по каждой составляющей

Организация социального обслуживания	Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление соц. услуг, на 01.08.2017, доля от общего числа штатных единиц, установленных в штатном расписании	Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации /проф. переподготовку по профилю соц. работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние 3 года, от общего числа работников	Наличие зарегистрированных в ОСО жалоб получателей соц. услуг		
			Количество зарегистрированных в ОСО жалоб получателей соц. услуг		Количество жалоб на 100 получателей соц. услуг: более 5 жалоб - 0 баллов; 1-5 жалоб - 0,5 балла; жалоб не зарегистрировано - 1 балл
			За 2016 г.	7 мес. 2017 г.	
БУ КСЦОН "Вдохновение" Октябрьского АО"	0,98	0,56	0	0	1,00
БУ "КСЦОН "Любава" Советского АО"	0,98	0,99	0	0	1,00
БУ "КСЦОН "Пенаты" Центрального АО"	0,92	0,95	0	0	1,00
БУ "КСЦОН "Родник" Ленинского АО"	0,95	0,92	0	0	1,00
БУ "КСЦОН "Рябинушка" Центрального АО"	0,97	0,88	0	0	1,00
БУ "КСЦОН "Сударушка" Кировского АО"	0,98	0,73	0	0	1,00
БУ "КСЦОН Азовского немецкого национального района"	0,96	0,73	0	0	1,00
БУ "КСЦОН Большере-ченского района"	0,94	0,92	0	0	1,00
БУ "КСЦОН Большеуковского района"	0,94	0,81	0	0	1,00
БУ "КСЦОН Горьковского района"	0,96	0,63	0	0	1,00

Организация социального обслуживания	Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление соц. услуг, на 01.08.2017, доля от общего числа штатных единиц, установленных в штатном расписании	Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации /проф. переподготовку по профилю соц. работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние 3 года, от общего числа работников	Наличие зарегистрированных в ОСО жалоб получателей соц. услуг		
			Количество зарегистрированных в ОСО жалоб получателей соц. услуг		Количество жалоб на 100 получателей соц. услуг: более 5 жалоб - 0 баллов; 1-5 жалоб - 0,5 балла; жалоб не зарегистрировано - 1 балл
			За 2016 г.	7 мес. 2017 г.	
БУ "КЦСОН Знаменского района"	0,97	0,76	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Исилюльского района"	0,92	0,46	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Калачинского района"	0,83	0,53	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Колосовского района"	0,97	0,78	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	0,91	0,41	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Крутинского района"	0,73	0,73	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Любинского района"	0,94	0,53	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	0,98	0,54	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Москаленского района"	0,91	0,84	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	0,90	0,81	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Называевского района"	0,99	0,84	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	0,94	0,74	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	0,98	0,89	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Одесского района"	0,97	0,77	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	0,89	0,45	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Омского района"	0,90	0,95	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	1,00	0,83	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Полтавского района"	0,74	0,82	0	0	1,00
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	0,98	0,72	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	0,98	0,81	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	0,87	0,62	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Таврического района"	0,95	0,94	0	0	1,00
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	0,89	0,82	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Тевризского района"	0,96	0,94	0	0	1,00
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	0,92	0,85	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	0,87	0,30	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Черлакского района"	0,94	0,79	0	0	1,00
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	0,89	0,94	0	0	1,00

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

В соответствии с методикой расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, полученные различными методами оценки качества услуг ОСО Омской области надомной формы обслуживания, разносятся на пять блоков:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (значение оценки от 0 до 15 баллов).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (значение оценки от 0 до 2 баллов).

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (значение оценки от 0 до 2 баллов).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (значение оценки от 0 до 3 баллов).

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (значение оценки от 0 до 4 баллов).

Уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания

В соответствии с методикой независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания, максимальное значение оценки открытости и доступности информации об ОСО, может составлять 15 баллов.

Лидерами рейтинга по уровню открытости и доступности информации об организации социального обслуживания в 2017 году стали:

- БУ «КЦСОН Калачинского района», получив 14,86 балла из 15 возможных;
- БУ «КЦСОН Одесского района» - 14,86 балла из 15 возможных;
- БУ «КЦСОН «Пенаты» Центрального административного округа» - 14,66 балла из 15 возможных.

В аутсайдеры по данному показателю рейтинга попали БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района» (10,59 балла) и БУ «КЦСОН «Любава» Советского административного округа» (9,56 балла) (см. рис. 4, табл. 11).

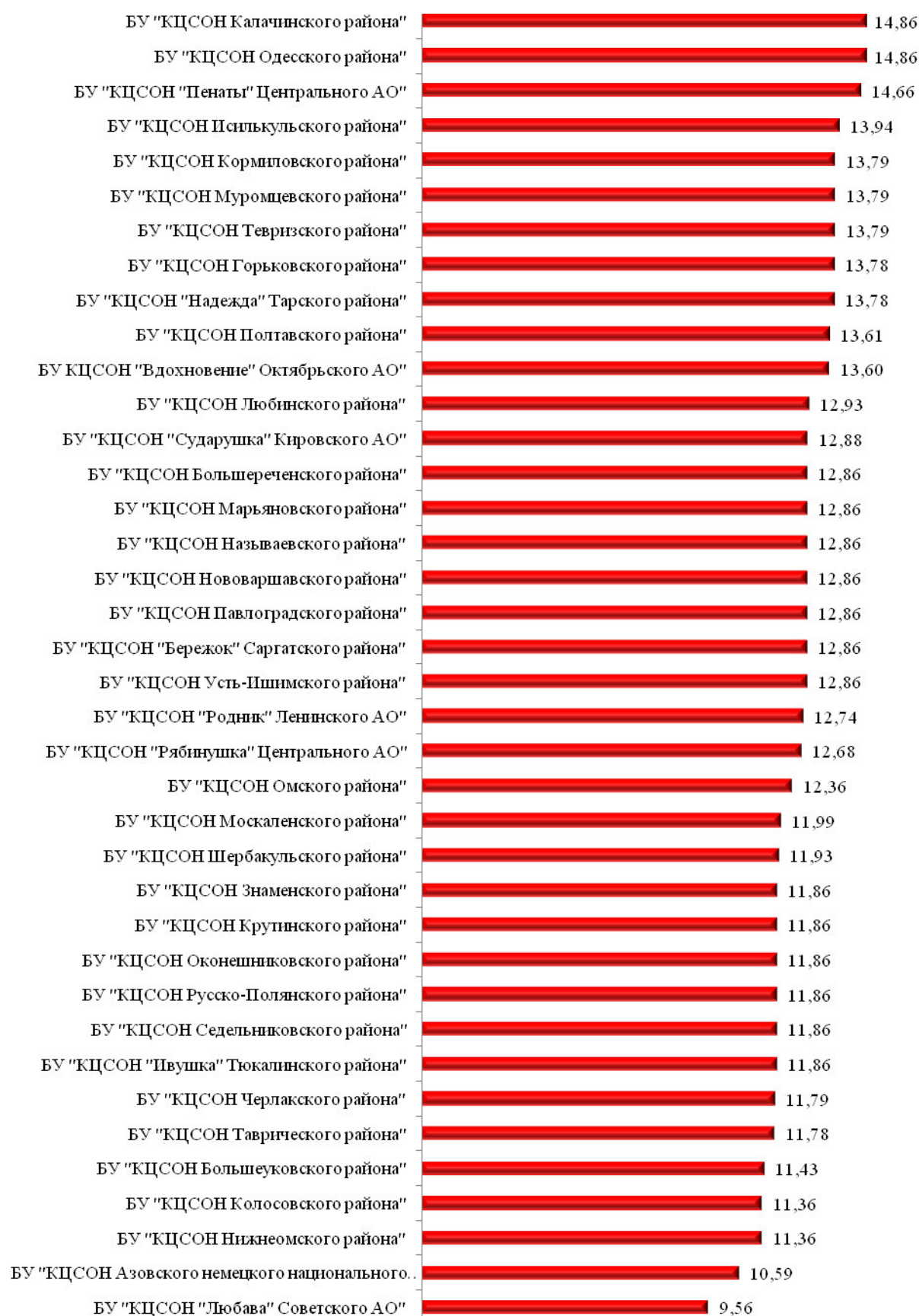


Рисунок – 4 Уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания, в баллах

Таблица – 11 Показатели, характеризующие общие критерии оценки получателями услуг открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, в разрезе БУ КСЦОН, в баллах, от 0 до 1 балла по каждой составляющей

Наименование организации/ Показатель	1. Полнота и актуальность информации на общедоступных информационных ресурсах			2. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	3. Наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО и получателей соц. услуг		4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия		5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления соц. услуг			6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания соц. услуг			7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО.... от общего числа опрошенных	Всего по разделу I (от 0 до 15 баллов)
	1.1. «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на www.bus.gov.ru	1.2. соответствие информации о деятельности ОСО на сайтах ОСО, Министерства порядка размещения информации в сети «Интернет» согласно ч. 3 ст. 13 Федерального закона № 442-ФЗ	1.3. наличие информации о деятельности ОСО на информационных стендах в помещениях ОСО, размещение ее в брошюрах, буклетах		3.1. телефон	3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»	4.1. доля результативных звонков по телефону в ОСО для получения информации, от числа контрольных звонков	4.2. доля результативных обращений в ОСО по электронной почте, от числа контрольных обращений	5.1. лично в ОСО	5.2. в электронной форме на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»	5.3. по телефону на «горячую линию» Министерства	6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в ОСО	6.2. на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»	6.3. на официальном сайте Министерства в сети «Интернет»		
БУ КСЦОН «Вдохновение» Октябрьского АО»	1,00	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	0,67	13,60
БУ «КСЦОН «Любава» Советского АО»	1,00	0,93	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	0,63	9,56
БУ «КСЦОН «Пенаты» Центрального АО»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	0,80	14,66
БУ «КСЦОН «Родник» Ленинского АО»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	0,88	12,74
БУ «КСЦОН «Рябинушка» Центрального АО»	1,00	0,93	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	0,75	12,68
БУ «КСЦОН «Сударушка» Кировского АО»	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	0,88	12,88
БУ «КСЦОН Азовского немецкого национального района»	1,00	0,79	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,0	1,00	0,00	1,00	0,80	10,59
БУ «КСЦОН Большереченского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00	12,86
БУ «КСЦОН Большеуковского района»	1,00	0,93	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,0	1,00	1,00	1,00	0,50	11,43
БУ «КСЦОН Горьковского района»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	1,00	1,00	0,92	13,78
БУ «КСЦОН Знаменского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00	11,86
БУ «КСЦОН Исыкульского района»	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	0,94	13,94

Наименование организации/ Показатель	1. Полнота и актуальность информации на общедоступных информационных ресурсах			2. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	3. Наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО и получателей соц. услуг		4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия		5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления соц. услуг			6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания соц. услуг			7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО..., от общего числа опрошенных	Всего по разделу I (от 0 до 15 баллов)
	1.1. «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на www.bus.gov.ru	1.2. соответствие информации о деятельности ОСО на сайтах ОСО, Министерства порядка размещения информации в сети «Интернет» согласно ч. 3 ст. 13 Федерального закона № 442-ФЗ	1.3. наличие информации о деятельности ОСО на информационных стендах в помещениях ОСО, размещение ее в брошюрах, буклетах		3.1. телефон	3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»	4.1. доля результативных звонков по телефону в ОСО для получения информации, от числа контрольных звонков	4.2. доля результативных обращений в ОСО по электронной почте, от числа контрольных обращений	5.1. лично в ОСО	5.2. в электронной форме на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»	5.3. по телефону /на «горячую линию» Министерства	6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в ОСО	6.2. на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»	6.3. на официальном сайте Министерства в сети «Интернет»		
БУ «КЦСОН Калачинского района»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00	14,86
БУ «КЦСОН Колосовского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	0,50	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	11,36
БУ «КЦСОН Кормиловского района»	1,00	0,79	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00	13,79
БУ «КЦСОН Крутинского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	11,86
БУ «КЦСОН Любинского района»	1,00	0,93	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	12,93
БУ «КЦСОН Марьяновского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	12,86
БУ «КЦСОН Москаленского района»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	0,25	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	0,88	11,99
БУ «КЦСОН Муромцевского района»	1,00	0,79	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00	13,79
БУ «КЦСОН Называевского района»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	12,86
БУ «КЦСОН Нижнеомского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	0,50	0,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	11,36
БУ «КЦСОН Нововаршавского района»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	12,86
БУ «КЦСОН Одесского района»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00	14,86
БУ «КЦСОН Оконешниковского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	11,86
БУ «КЦСОН Омского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	0,36	12,36

Наименование организации/ Показатель	1. Полнота и актуальность информации на общедоступных информационных ресурсах			2. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	3. Наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО и получателей соц. услуг		4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия		5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления соц. услуг			6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания соц. услуг			7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО..., от общего числа опрошенных	Всего по разделу I (от 0 до 15 баллов)
	1.1. «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на www.bus.gov.ru	1.2. соответствие информации о деятельности ОСО на сайтах ОСО, Министерства порядка размещения информации в сети «Интернет» согласно ч. 3 ст. 13 Федерального закона № 442-ФЗ	1.3. наличие информации о деятельности ОСО на информационных стендах в помещениях ОСО, размещение ее в брошюрах, буклетах		3.1. телефон	3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»	4.1. доля результативных звонков по телефону в ОСО для получения информации, от числа контрольных звонков	4.2. доля результативных обращений в ОСО по электронной почте, от числа контрольных обращений	5.1. лично в ОСО	5.2. в электронной форме на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»	5.3. по телефону /на «горячую линию» Министерства	6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в ОСО	6.2. на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»	6.3. на официальном сайте Министерства в сети «Интернет»		
БУ «КЦСОН Павлоградского района»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	12,86
БУ «КЦСОН Полтавского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	0,75	13,61
БУ «КЦСОН «Бережок» Саргатского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	12,86
БУ «КЦСОН Русско-Полянского района»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	11,86
БУ «КЦСОН Седельниковского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	11,86
БУ «КЦСОН Таврического района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	0,92	11,78
БУ «КЦСОН «Надежда» Тарского района»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	0,92	13,78
БУ «КЦСОН Тевризского района»	1,00	0,79	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	13,79
БУ «КЦСОН «Ивушка» Тюкалинского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	11,86
БУ «КЦСОН Усть-Ишимского района»	1,00	0,86	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	12,86
БУ «КЦСОН Черлакского района»	1,00	0,79	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	11,79
БУ «КЦСОН Шербакульского района»	1,00	0,93	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,0	1,00	0,00	1,00	1,00	11,93

Уровень удовлетворенности комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения

В соответствии с методикой независимой оценки качества работы ОСО, максимальное значение оценки комфортности условий получения социальных услуг и доступности их получения может составлять 2 балла.

Лидерами рейтинга по уровню комфортности условий предоставления социальных услуг и их доступности стали БУ «КЦСОН Называевского района» (1,99 балла из 2 возможных); а также ОСО, получившие по 1,98 балла:

- БУ «КЦСОН Марьяновского района»;
- БУ «КЦСОН Нововаршавского района»;
- БУ «КЦСОН «Бережок» Саргатского района»;
- БУ «КЦСОН Русско-Полянского района».

В аутсайдеры по данному показателю рейтинга попали:

- БУ «КЦСОН «Ивушка» Тюкалинского района» (1,22 балла);
- БУ «КЦСОН «Пенаты» Центрального административного района» (1,12 балла);
- БУ «КЦСОН «Любава» Советского АО» (1,11 балла);
- БУ «КЦСОН Омского района» (1,04 балла);
- БУ «КЦСОН Полтавского района» (0,87 балла) (см. рис. 5, табл. 12).

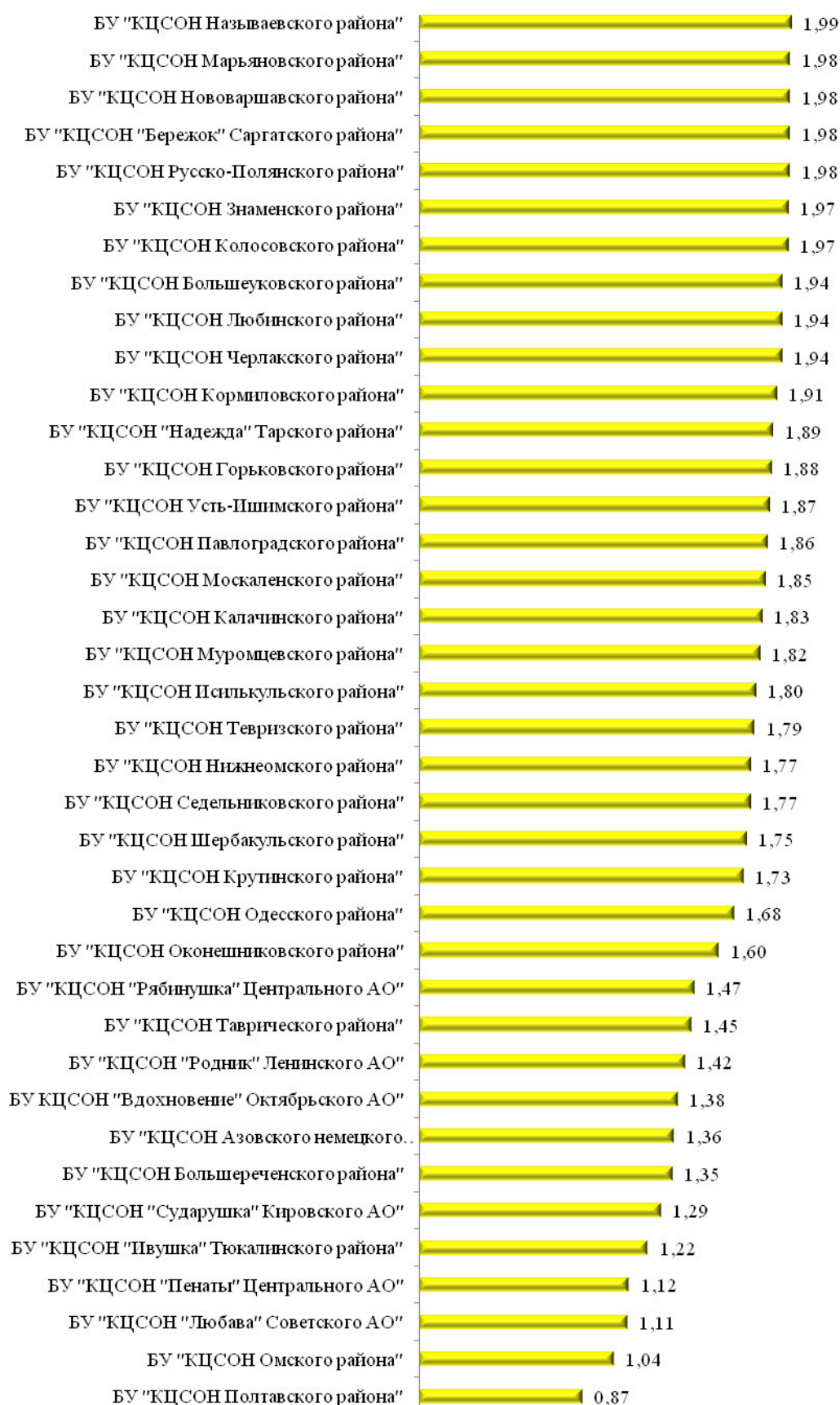


Рисунок – 5 Уровень комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, в баллах

Таблица – 12 Показатели, характеризующие общие критерии оценки комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, в разрезе БУ КЦСОН, в баллах, от 0 до 1 балла по каждой составляющей

Наименование организации/ Показатель	2. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	4. Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление соц. услуг	Всего по разделу II (от 0 до 2 баллов)
БУ КЦСОН «Вдохновение» Октябрьского АО»	0,40	0,98	1,38
БУ «КЦСОН «Любава» Советского АО»	0,13	0,98	1,11
БУ «КЦСОН «Пенаты» Центрального АО»	0,20	0,92	1,12
БУ «КЦСОН «Родник» Ленинского АО»	0,47	0,95	1,42
БУ «КЦСОН «Рябинушка» Центрального АО»	0,50	0,97	1,47
БУ «КЦСОН «Сударушка» Кировского АО»	0,31	0,98	1,29
БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района»	0,40	0,96	1,36
БУ «КЦСОН Большереченского района»	0,41	0,94	1,35
БУ «КЦСОН Большееуковского района»	1,00	0,94	1,94
БУ «КЦСОН Горьковского района»	0,92	0,96	1,88
БУ «КЦСОН Знаменского района»	1,00	0,97	1,97
БУ «КЦСОН Исикульского района»	0,88	0,92	1,80
БУ «КЦСОН Калачинского района»	1,00	0,83	1,83
БУ «КЦСОН Колосовского района»	1,00	0,97	1,97
БУ «КЦСОН Кормиловского района»	1,00	0,91	1,91
БУ «КЦСОН Крутинского района»	1,00	0,73	1,73
БУ «КЦСОН Любинского района»	1,00	0,94	1,94
БУ «КЦСОН Марьяновского района»	1,00	0,98	1,98
БУ «КЦСОН Москаленского района»	0,94	0,91	1,85
БУ «КЦСОН Муромцевского района»	0,92	0,90	1,82
БУ «КЦСОН Называевского района»	1,00	0,99	1,99
БУ «КЦСОН Нижнеомского района»	0,83	0,94	1,77
БУ «КЦСОН Нововаршавского района»	1,00	0,98	1,98
БУ «КЦСОН Одесского района»	0,71	0,97	1,68
БУ «КЦСОН Оконешниковского района»	0,71	0,89	1,60
БУ «КЦСОН Омского района»	0,14	0,90	1,04
БУ «КЦСОН Павлоградского района»	0,86	1,00	1,86
БУ «КЦСОН Полтавского района»	0,13	0,74	0,87
БУ «КЦСОН «Бережок» Саргатского района»	1,00	0,98	1,98
БУ «КЦСОН Русско-Полянского района»	1,00	0,98	1,98
БУ «КЦСОН Седельниковского района»	0,90	0,87	1,77
БУ «КЦСОН Таврического района»	0,50	0,95	1,45
БУ «КЦСОН «Надежда» Тарского района»	1,00	0,89	1,89
БУ «КЦСОН Тевризского района»	0,83	0,96	1,79
БУ «КЦСОН «Ивушка» Тюкалинского района»	0,30	0,92	1,22
БУ «КЦСОН Усть-Ишимского района»	1,00	0,87	1,87
БУ «КЦСОН Черлакского района»	1,00	0,94	1,94
БУ «КЦСОН Шербакульского района»	0,86	0,89	1,75

Уровень удовлетворенности временем ожидания предоставления социальной услуги

В соответствии с методикой независимой оценки качества работы ОСО, максимальное значение оценки уровня удовлетворенности временем ожидания предоставления социальной услуги может составлять 2 балла.

Лидерами рейтинга по уровню удовлетворенности временем ожидания предоставления социальной услуги в 2017 году, получив по 2 балла, стали:

- БУ «КЦСОН Большеуковского района»;
- БУ «КЦСОН Знаменского района»;
- БУ «КЦСОН Калачинского района»;
- БУ «КЦСОН Колосовского района»;
- БУ «КЦСОН Кормиловского района»;
- БУ «КЦСОН Крутинского района»;
- БУ «КЦСОН Марьяновского района»;
- БУ «КЦСОН Называевского района»;
- БУ «КЦСОН Нововаршавского района»;
- БУ «КЦСОН Одесского района»;
- БУ «КЦСОН Оконешниковского района»;
- БУ «КЦСОН Павлоградского района»;
- БУ «КЦСОН Русско-Полянского района»;
- БУ «КЦСОН Черлакского района».

В аутсайдеры по данному показателю рейтинга попали БУ «КЦСОН Нижнеомского района» (1,00 балла), БУ «КЦСОН «Любава» Советского административного округа» (0,78 балла), БУ «КЦСОН Любинского района» (0,50 балла) (см. рис. 6, табл. 13).

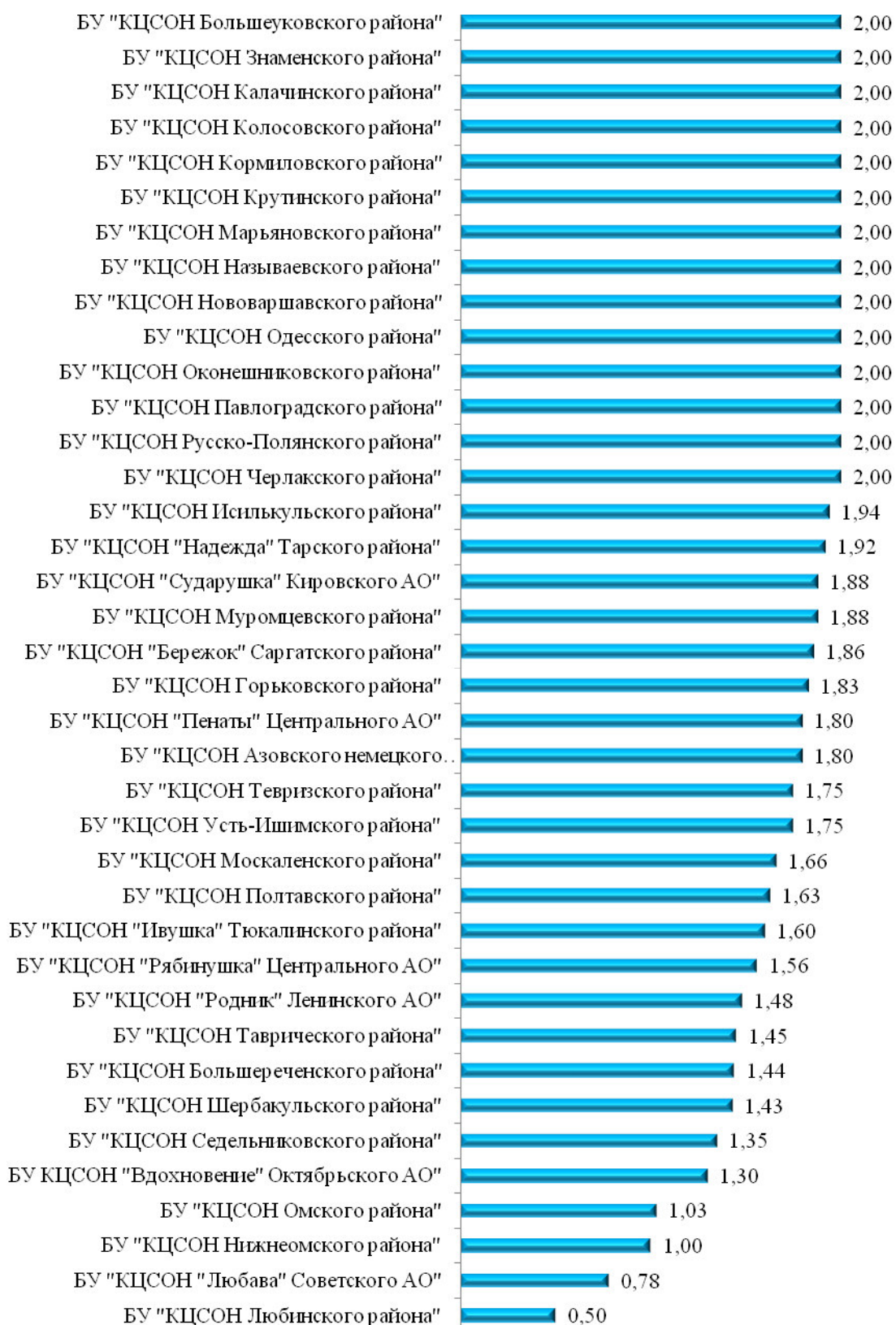


Рисунок – 6 Уровень удовлетворенности временем ожидания предоставления социальной услуги, в баллах

Таблица – 13 Показатели, характеризующие общие критерии оценки получателями услуг времени ожидания предоставления социальной услуги, в разрезе БУ КСЦОН, в баллах, от 0 до 1 балла по каждой составляющей

Наименование организации/ Показатель	1. Доля получателей соц. услуг, которые ожидали предоставление услуги в ОСО не больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	2. Среднее время ожидания приема к специалисту ОСО при личном обращении граждан для получения информации о работе ОСО, порядке предоставления соц. услуг, среди опрошенных потребителей	Всего по разделу III (от 0 до 2 баллов)
БУ КСЦОН «Вдохновение» Октябрьского АО»	0,47	0,83	1,30
БУ «КСЦОН «Любава» Советского АО»	0,38	0,40	0,78
БУ «КСЦОН «Пенаты» Центрального АО»	0,80	1,00	1,80
БУ «КСЦОН «Родник» Ленинского АО»	0,65	0,83	1,48
БУ «КСЦОН «Рябинушка» Центрального АО»	0,56	1,00	1,56
БУ «КСЦОН «Сударушка» Кировского АО»	0,88	1,00	1,88
БУ «КСЦОН Азовского немецкого национального района»	0,80	1,00	1,80
БУ «КСЦОН Большереченского района»	0,65	0,79	1,44
БУ «КСЦОН Большеуковского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Горьковского района»	1,00	0,83	1,83
БУ «КСЦОН Знаменского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Исилькульского района»	1,00	0,94	1,94
БУ «КСЦОН Калачинского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Колосовского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Кормиловского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Крутинского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Любинского района»	0,00	0,50	0,50
БУ «КСЦОН Марьяновского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Москаленского района»	0,94	0,72	1,66
БУ «КСЦОН Муромцевского района»	1,00	0,88	1,88
БУ «КСЦОН Называевского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Нижнеомского района»	1,00	0,00	1,00
БУ «КСЦОН Нововаршавского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Одесского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Оконешниковского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Омского района»	0,36	0,67	1,03
БУ «КСЦОН Павлоградского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КСЦОН Полтавского района»	0,63	1,00	1,63

Наименование организации/ Показатель	1. Доля получателей соц. услуг, которые ожидали предостав- ление услуги в ОСО не больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	2. Среднее время ожидания приема к специалисту ОСО при личном обращении граждан для получения информации о работе ОСО, порядке предоставления соц. услуг, среди опрошенных потребителей	Всего по разделу III (от 0 до 2 баллов)
БУ «КЦСОН «Бережок» Саргатского района»	1,00	0,86	1,86
БУ «КЦСОН Русско-Полянского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Седельниковского района»	0,60	0,75	1,35
БУ «КЦСОН Таврического района»	0,75	0,70	1,45
БУ «КЦСОН «Надежда» Тарского района»	0,92	1,00	1,92
БУ «КЦСОН Тевризского района»	0,83	0,92	1,75
БУ «КЦСОН «Ивушка» Тюкалинского района»	0,60	1,00	1,60
БУ «КЦСОН Усть-Ишимского района»	1,00	0,75	1,75
БУ «КЦСОН Черлакского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Шербакульского района»	0,86	0,57	1,43

**Уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью,
компетентностью работников организаций социального обслуживания**

В соответствии с методикой независимой оценки качества работы ОСО, максимальное значение оценки доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания может составлять 3 балла.

Лидерами рейтинга по уровню доброжелательности, вежливости, компетентности работников ОСО в 2017 году стали:

- БУ «КЦСОН «Пенаты» Центрального административного округа» - 2,95 балла из 3 возможных;
- БУ «КЦСОН Омского района» - 2,95 балла из 3 возможных;
- БУ «КЦСОН Таврического района» - 2,94 балла из 3 возможных;
- БУ «КЦСОН Тевризского района» - 2,94 балла из 3 возможных;
- БУ «КЦСОН Шербакульского района» - 2,94 балла из 3 возможных.

В аутсайдеры по данному показателю рейтинга попали БУ «КЦСОН Исилькульского района» (2,46 балла), БУ «КЦСОН Оконешниковского района» (2,45 балла), БУ «КЦСОН Кормиловского района» (2,41 балла) и БУ «КЦСОН Усть-Ишимского района» (2,05 балла) (см. рис. 7, табл. 14).

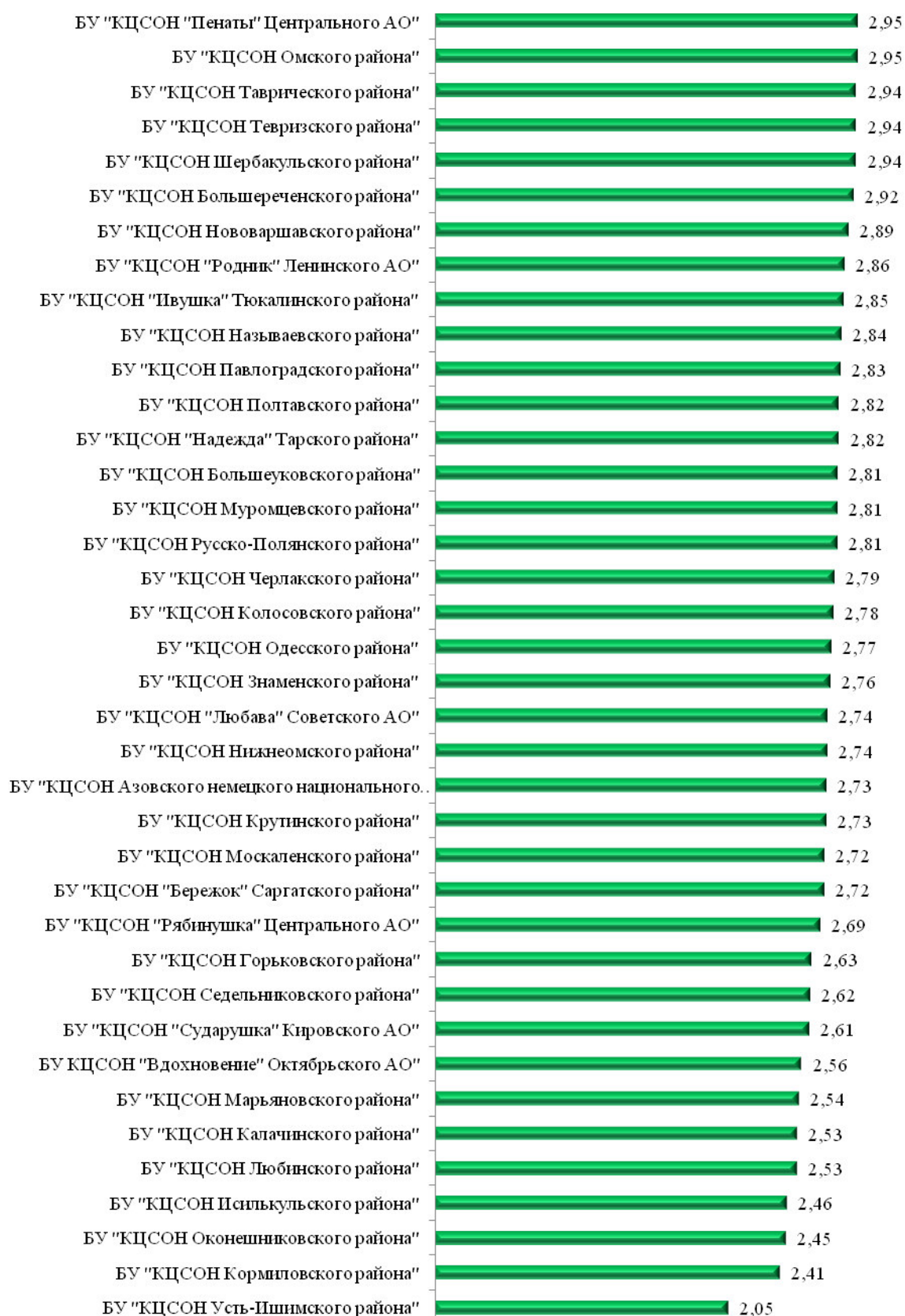


Рисунок – 7 Уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организаций социального обслуживания, в баллах

Таблица – 14 Показатели, характеризующие общие критерии оценки получателями услуг доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания, в разрезе БУ КЦСОН, в баллах, от 0 до 1 балла по каждой составляющей

Наименование организации/ Показатель	1. Доля получателей соц. услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО, от общего числа опрошенных	2. Доля получателей соц. услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО, от общего числа опрошенных	3. Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации /проф. переподготовку по профилю соц. работы или иной деятельности ОСО за последние 3 года, от общего числа работников	Всего по разделу IV (от 0 до 3 баллов)
БУ КЦСОН «Вдохновение» Октябрьского АО»	1,00	1,00	0,56	2,56
БУ «КЦСОН «Любава» Советского АО»	0,94	0,81	0,99	2,74
БУ «КЦСОН «Пенаты» Центрального АО»	1,00	1,00	0,95	2,95
БУ «КЦСОН «Родник» Ленинского АО»	1,00	0,94	0,92	2,86
БУ «КЦСОН «Рябинушка» Центрального АО»	1,00	0,81	0,88	2,69
БУ «КЦСОН «Сударушка» Кировского АО»	1,00	0,88	0,73	2,61
БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района»	1,00	1,00	0,73	2,73
БУ «КЦСОН Большере-ченского района»	1,00	1,00	0,92	2,92
БУ «КЦСОН Большеу-ковского района»	1,00	1,00	0,81	2,81
БУ «КЦСОН Горьковского района»	1,00	1,00	0,63	2,63
БУ «КЦСОН Знаменского района»	1,00	1,00	0,76	2,76
БУ «КЦСОН Исилюльского района»	1,00	1,00	0,46	2,46
БУ «КЦСОН Калачинского района»	1,00	1,00	0,53	2,53
БУ «КЦСОН Колосовского района»	1,00	1,00	0,78	2,78
БУ «КЦСОН Кормиловского района»	1,00	1,00	0,41	2,41
БУ «КЦСОН Крутинского района»	1,00	1,00	0,73	2,73
БУ «КЦСОН Любинского района»	1,00	1,00	0,53	2,53
БУ «КЦСОН Марьяновского района»	1,00	1,00	0,54	2,54
БУ «КЦСОН Москаленского района»	1,00	0,88	0,84	2,72
БУ «КЦСОН Муромцевского района»	1,00	1,00	0,81	2,81
БУ «КЦСОН Называевского района»	1,00	1,00	0,84	2,84
БУ «КЦСОН Нижнеомского района»	1,00	1,00	0,74	2,74
БУ «КЦСОН Нововаршавского района»	1,00	1,00	0,89	2,89
БУ «КЦСОН Одесского района»	1,00	1,00	0,77	2,77

Наименование организации/ Показатель	1. Доля получателей соц. услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО, от общего числа опрошенных	2. Доля получателей соц. услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО, от общего числа опрошенных	3. Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации /проф. переподготовку по профилю соц. работы или иной деятельности ОСО за последние 3 года, от общего числа работников	Всего по разделу IV (от 0 до 3 баллов)
БУ «КЦСОН Оконешиховского района»	1,00	1,00	0,45	2,45
БУ «КЦСОН Омского района»	1,00	1,00	0,95	2,95
БУ «КЦСОН Павлоградского района»	1,00	1,00	0,83	2,83
БУ «КЦСОН Полтавского района»	1,00	1,00	0,82	2,82
БУ «КЦСОН «Бережок» Саргатского района»	1,00	1,00	0,72	2,72
БУ «КЦСОН Русско-Полянского района»	1,00	1,00	0,81	2,81
БУ «КЦСОН Седельниковского района»	1,00	1,00	0,62	2,62
БУ «КЦСОН Таврического района»	1,00	1,00	0,94	2,94
БУ «КЦСОН «Надежда» Тарского района»	1,00	1,00	0,82	2,82
БУ «КЦСОН Тевризского района»	1,00	1,00	0,94	2,94
БУ «КЦСОН «Ивушка» Тюкалинского района»	1,00	1,00	0,85	2,85
БУ «КЦСОН Усть-Ишимского района»	1,00	0,75	0,30	2,05
БУ «КЦСОН Черлакского района»	1,00	1,00	0,79	2,79
БУ «КЦСОН Шербакульского района»	1,00	1,00	0,94	2,94

Уровень удовлетворенности качеством оказания социальных услуг

В соответствии с методикой независимой оценки качества работы ОСО, максимальное значение оценки качества оказания ими услуг в целом может составлять 4 балла.

Лидерами рейтинга по уровню удовлетворенности качеством социальных услуг в целом, получив по 4 балла, стали:

- БУ «КЦСОН Знаменского района»;
- БУ «КЦСОН Калачинского района»;
- БУ «КЦСОН Колосовского района»;
- БУ «КЦСОН Кормиловского района»;
- БУ «КЦСОН Крутинского района»;
- БУ «КЦСОН Называевского района»;
- БУ «КЦСОН Полтавского района»;
- БУ «КЦСОН «Бережок» Саргатского района»;

БУ «КЦСОН Седельниковского района»;

БУ «КЦСОН Таврического района»;

БУ «КЦСОН Черлакского района».

В аутсайдеры по данному показателю рейтинга попали БУ КЦСОН «Вдохновение» Октябрьского административного округа» (3,73 балла), БУ «КЦСОН «Рябинушка» Центрального административного округа» (3,64 балла), БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района» (3,60 балла), БУ «КЦСОН «Любава» Советского административного округа» (3,55 балла) (см. рис. 8, табл. 15).

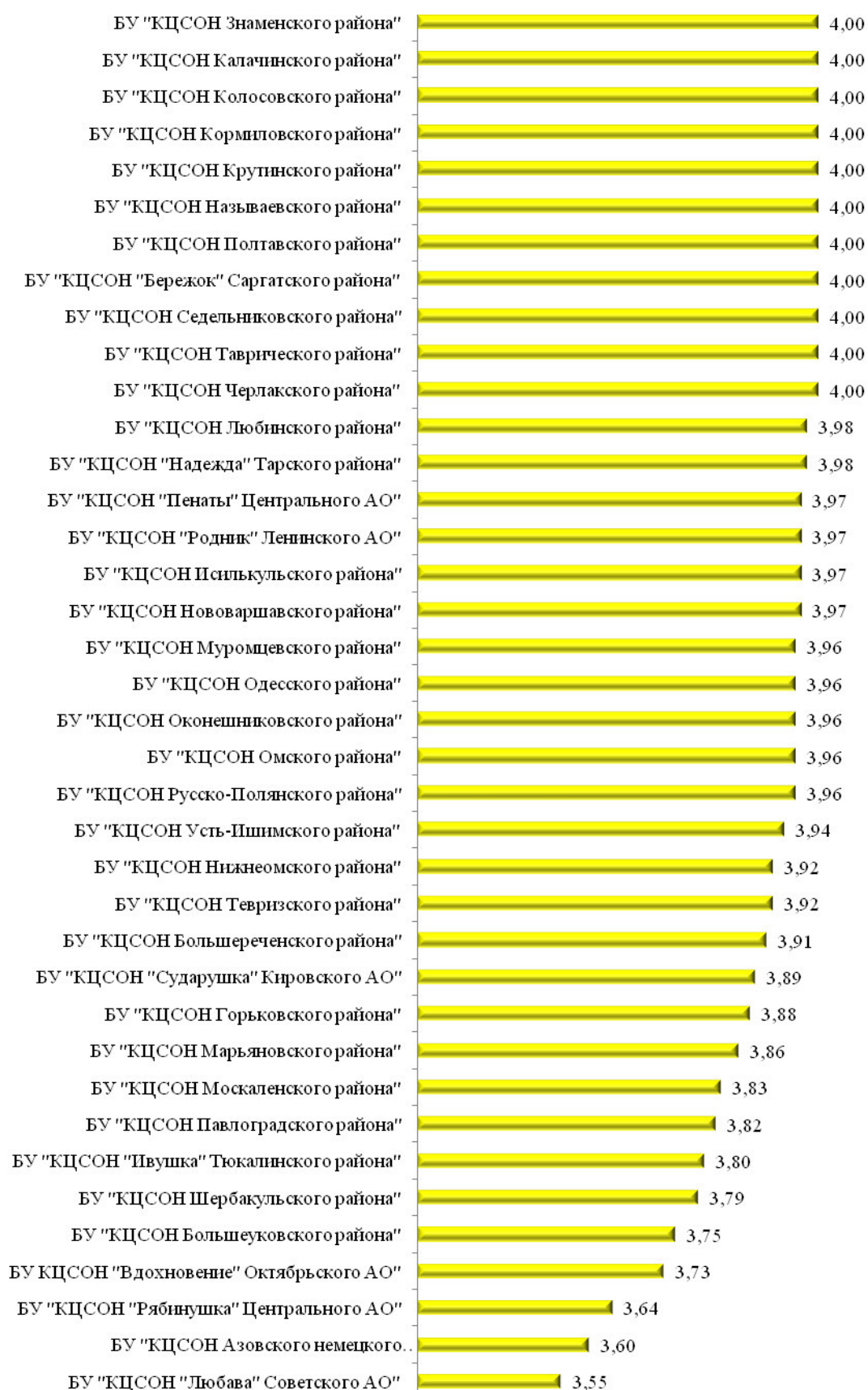


Рисунок – 8 Уровень удовлетворенности качеством оказания социальных услуг ОСО, в баллах

Таблица – 15 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания социальных услуг ОСО, в разрезе БУ КСЦОН, в баллах, от 0 до 1 балла по каждой составляющей

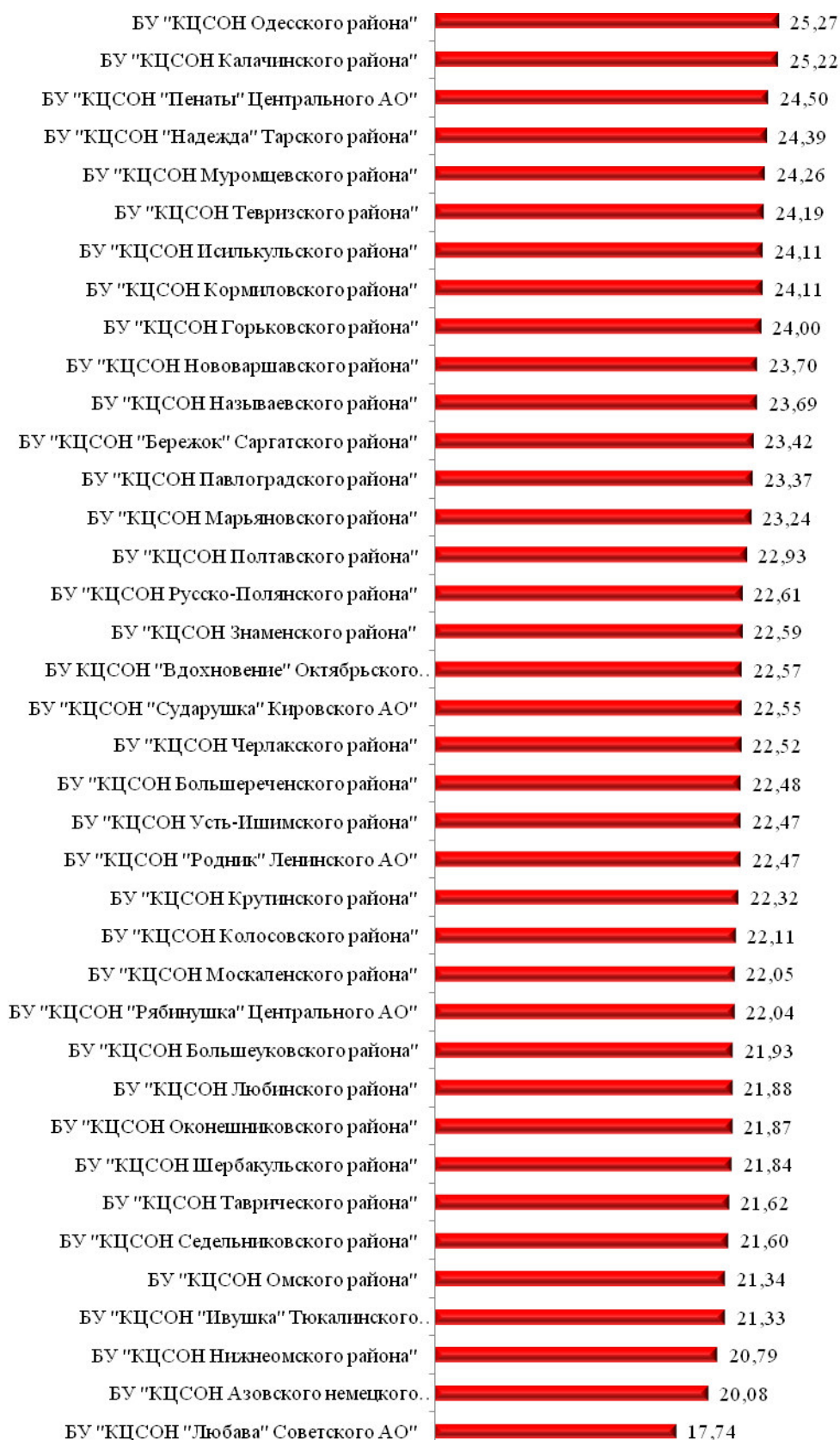
Наименование организации/ Показатель	1. Доля получателей соц. услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения соц. услуг в ОСО, от общего числа опрошенных	2. Доля получателей соц. услуг, удовлетворенных условиями предоставления соц. услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных...					4. Количество зарегистрированных в ОСО жалоб получателей соц. услуг на качество услуг, предоставленных ОСО в отчетном периоде на 100 получателей соц. услуг (в течение года)	5. Доля получателей соц. услуг, которые готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в соц. обслуживании, от общего числа опрошенных	Всего по разделу V (от 0 до 4 баллов)
		2.9. порядком оплаты соц. услуг	2.10. конфиденциальностью предоставления соц. услуг	2.12. периодичностью приема соц. работников на дом	2.13. оперативностью решения вопросов	среднеарифметическая величина значений по пп. 2.9-2.10, 2.12-2.13			
БУ КСЦОН «Вдохновение» Октябрьского АО»	0,93	0,93	0,93	1,00	0,87	0,93	1,00	0,87	3,73
БУ «КСЦОН «Любава» Советского АО»	0,81	0,69	0,94	1,00	0,81	0,86	1,00	0,88	3,55
БУ «КСЦОН «Пенаты» Центрального АО»	1,00	0,93	0,93	1,00	1,00	0,97	1,00	1,00	3,97
БУ «КСЦОН «Родник» Ленинского АО»	1,00	1,00	1,00	1,00	0,88	0,97	1,00	1,00	3,97
БУ «КСЦОН «Рябинушка» Центрального АО»	0,75	0,88	0,94	1,00	1,00	0,95	1,00	0,94	3,64
БУ «КСЦОН «Сударушка» Кировского АО»	0,94	1,00	0,88	1,00	0,94	0,95	1,00	1,00	3,89
БУ «КСЦОН Азовского немецкого национального района»	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	3,60
БУ «КСЦОН Большереченского района»	1,00	1,00	0,94	0,94	1,00	0,97	1,00	0,94	3,91
БУ «КСЦОН Большеуковского района»	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	3,75
БУ «КСЦОН Горьковского района»	0,92	0,83	1,00	1,00	1,00	0,96	1,00	1,00	3,88
БУ «КСЦОН Знаменского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КСЦОН Исылкульского района»	1,00	0,88	1,00	1,00	1,00	0,97	1,00	1,00	3,97
БУ «КСЦОН Калачинского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КСЦОН Колосовского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КСЦОН Кормиловского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КСЦОН Крутинского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КСЦОН Любинского района»	1,00	0,90	1,00	1,00	1,00	0,98	1,00	1,00	3,98
БУ «КСЦОН Марьяновского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,86	3,86
БУ «КСЦОН Москаленского района»	0,94	0,69	0,88	1,00	1,00	0,89	1,00	1,00	3,83

Наименование организации/ Показатель	1. Доля получателей соц. услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения соц. услуг в ОСО, от общего числа опрошенных	2. Доля получателей соц. услуг, удовлетворенных условиями предоставления соц. услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных...					4. Количество зарегистрированных в ОСО жалоб получателей соц. услуг на качество услуг, предоставленных ОСО в отчетном периоде на 100 получателей соц. услуг (в течение года)	5. Доля получателей соц. услуг, которые готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в соц. обслуживании, от общего числа опрошенных	Всего по разделу V (от 0 до 4 баллов)
		2.9. порядком оплаты соц. услуг	2.10. конфиденциальностью предоставления соц. услуг	2.12. периодичностью прихода соц. работников на дом	2.13. оперативностью решения вопросов	среднеарифметическая величина значений по пп. 2.9-2.10, 2.12-2.13			
БУ «КЦСОН Муромцевского района»	1,00	0,92	0,92	1,00	1,00	0,96	1,00	1,00	3,96
БУ «КЦСОН Называевского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН Нижнеомского района»	1,00	1,00	0,67	1,00	1,00	0,92	1,00	1,00	3,92
БУ «КЦСОН Нововаршавского района»	1,00	1,00	1,00	0,89	1,00	0,97	1,00	1,00	3,97
БУ «КЦСОН Одесского района»	1,00	1,00	0,86	1,00	1,00	0,96	1,00	1,00	3,96
БУ «КЦСОН Оконешниковского района»	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00	0,96	1,00	1,00	3,96
БУ «КЦСОН Омского района»	1,00	0,93	1,00	0,93	1,00	0,96	1,00	1,00	3,96
БУ «КЦСОН Павлоградского района»	0,86	0,86	1,00	1,00	1,00	0,96	1,00	1,00	3,82
БУ «КЦСОН Полтавского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН «Бережок» Саргатского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН Русско-Полянского района»	1,00	1,00	0,86	1,00	1,00	0,96	1,00	1,00	3,96
БУ «КЦСОН Седельниковского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН Таврического района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН «Надежда» Тарского района»	1,00	0,92	1,00	1,00	1,00	0,98	1,00	1,00	3,98
БУ «КЦСОН Тевризского района»	1,00	0,67	1,00	1,00	1,00	0,92	1,00	1,00	3,92
БУ «КЦСОН «Ивушка» Тюкалинского района»	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,80
БУ «КЦСОН Усть-Ишимского района»	1,00	0,75	1,00	1,00	1,00	0,94	1,00	1,00	3,94
БУ «КЦСОН Черлакского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН Шербакульского района»	1,00	0,86	1,00	0,86	1,00	0,93	1,00	0,86	3,79

Интегральная оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания

По итогам анализа показателей, характеризующих открытость и доступность информации об ОСО, комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления социальной услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания, удовлетворенность качеством оказания услуг ОСО в целом, была сформирована интегральная оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Лидером рейтинга среди государственных учреждений социального обслуживания на дому стал БУ «КЦСОН Одесского района», который набрал 25,27 балла из 26 возможных и получил номер 1 в рейтинге ОСО с надомной формой обслуживания. Аутсайдером выступил БУ «КЦСОН «Любава» Советского административного округа» (17,74 балла) (см. рис. 9, табл. 16).



**Рисунок – 9 Рейтинг ОО с надомной формой обслуживания
в 2017 году, в баллах**

Таблица – 16 Интегральная оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания, в разрезе БУ КСЦОН, в баллах

Наименование организации/ Показатель	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации соц. обслуживания	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления соц. услуг и доступность их получения	III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления соц. услуги	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций соц. обслуживания	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	Интегральная оценка	Номер в рейтинге
БУ "КЦСОН Одесского района"	14,86	1,68	2,00	2,77	3,96	25,27	1
БУ "КЦСОН Калачинского района"	14,86	1,83	2,00	2,53	4,00	25,22	2
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального АО"	14,66	1,12	1,80	2,95	3,97	24,50	3
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	13,78	1,89	1,92	2,82	3,98	24,39	4
БУ "КЦСОН Муромцевского района"	13,79	1,82	1,88	2,81	3,96	24,26	5
БУ "КЦСОН Тевризского района"	13,79	1,79	1,75	2,94	3,92	24,19	6
БУ "КЦСОН Исилюкского района"	13,94	1,80	1,94	2,46	3,97	24,11	7
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	13,79	1,91	2,00	2,41	4,00	24,11	7
БУ "КЦСОН Горьковского района"	13,78	1,88	1,83	2,63	3,88	24,00	8
БУ "КЦСОН Нововаршавского района"	12,86	1,98	2,00	2,89	3,97	23,70	9
БУ "КЦСОН Называевского района"	12,86	1,99	2,00	2,84	4,00	23,69	10
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского района"	12,86	1,98	1,86	2,72	4,00	23,42	11
БУ "КЦСОН Павлоградского района"	12,86	1,86	2,00	2,83	3,82	23,37	12
БУ "КЦСОН Марьяновского района"	12,86	1,98	2,00	2,54	3,86	23,24	13
БУ "КЦСОН Полтавского района"	13,61	0,87	1,63	2,82	4,00	22,93	14
БУ "КЦСОН Русско-Полянского района"	11,86	1,98	2,00	2,81	3,96	22,61	15
БУ "КЦСОН Знаменского района"	11,86	1,97	2,00	2,76	4,00	22,59	16

Наименование организации/ Показатель	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации соц. обслуживания	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления соц. услуг и доступность их получения	III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления соц. услуги	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций соц. обслуживания	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	Интегральная оценка	Номер в рейтинге
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского АО"	13,60	1,38	1,30	2,56	3,73	22,57	17
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского АО"	12,88	1,29	1,88	2,61	3,89	22,55	18
БУ "КЦСОН Черлакского района"	11,79	1,94	2,00	2,79	4,00	22,52	19
БУ "КЦСОН Больше-реченского района"	12,86	1,35	1,44	2,92	3,91	22,48	20
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского района"	12,86	1,87	1,75	2,05	3,94	22,47	21
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского АО"	12,74	1,42	1,48	2,86	3,97	22,47	21
БУ "КЦСОН Крутинского района"	11,86	1,73	2,00	2,73	4,00	22,32	22
БУ "КЦСОН Колосовского района"	11,36	1,97	2,00	2,78	4,00	22,11	23
БУ "КЦСОН Москаленского района"	11,99	1,85	1,66	2,72	3,83	22,05	24
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального АО"	12,68	1,47	1,56	2,69	3,64	22,04	25
БУ "КЦСОН Больше-уковского района"	11,43	1,94	2,00	2,81	3,75	21,93	26
БУ "КЦСОН Любинского района"	12,93	1,94	0,50	2,53	3,98	21,88	27
БУ "КЦСОН Оконешниковского района"	11,86	1,60	2,00	2,45	3,96	21,87	28
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	11,93	1,75	1,43	2,94	3,79	21,84	29
БУ "КЦСОН Таврического района"	11,78	1,45	1,45	2,94	4,00	21,62	30
БУ "КЦСОН Седельниковского района"	11,86	1,77	1,35	2,62	4,00	21,60	31
БУ "КЦСОН Омского района"	12,36	1,04	1,03	2,95	3,96	21,34	32
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского района"	11,86	1,22	1,60	2,85	3,80	21,33	33

Наименование организации/ Показатель	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации соц. обслуживания	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления соц. услуг и доступность их получения	III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления соц. услуги	IV. Показатели, характе- ризующие доброжела- тельность, вежливость, компетентность работников организаций соц. обслуживания	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	Интег- ральная оценка	Номер в рейтинге
БУ "КЦСОН Нижнеомского района"	11,36	1,77	1,00	2,74	3,92	20,79	34
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	10,59	1,36	1,80	2,73	3,60	20,08	35
БУ "КЦСОН "Любава" Советского АО"	9,56	1,11	0,78	2,74	3,55	17,74	36

Предложения по повышению качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания

В ходе интервьюирования (анкетирования) получателей социальных услуг было выявлено, что 299 респондентов из 400 (а это 74,8% опрошенных) в полной мере удовлетворены качеством обслуживания; у них нет замечаний или рекомендаций для улучшения работы БУ КСЦОН, кроме благодарности их работникам.

Прочие респонденты чаще всего высказывали неудовлетворенность высокими тарифами на социальное обслуживание в целом (отметили 19,8% от числа давших какие-либо комментарии по работе ОСО), высокими тарифами на платные услуги (12,9%) или порядком оплаты («сделать ежемесячную оплату», 1,0%). Соответственно, их предложения заключались в оптимизации порядка и стоимости оплаты за социальные услуги на дому.

Следующая по частоте упоминаний группа предложений затрагивала аспекты работы самих социальных работников. Поступили предложения:

- о снижении нагрузки на одного социального работника (6,9%);
- о повышении их зарплаты (5,9%);
- о расширении методов поощрения (премии, присвоение звания ветерана труда, своевременное присвоение категорий, увеличение дней отпуска), их защищенности при исполнении должностных обязанностей, а также по охране их здоровья (6,0%);
- об обеспечении бесплатного проезда для социальных работников (3,0%);
- о пересмотре «географии» адресов их работы «по улицам, т.к. в одном доме могут работать разные социальные работники» (1,0%).

Здесь же следует упомянуть рекомендации по повышению уровня доброжелательности и компетентности социальных работников (3,0%).

Третья группа предложений касалась проблем медицинского обслуживания получателей социальных услуг на дому (12,9%). Поступили просьбы организовать медицинское отделение в центре («т.к. в поликлинике специалистов не хватает»); увеличить число медработников; организовать регулярное посещение медработником на дому; организовать регулярное медицинское обслуживание на дому. Следует отметить, что необходимость увеличения числа медицинских работников в центре особо остро стоит перед получателями социальных услуг БУ «КСЦОН Черлакского района».

Следующая группа предложений касалась расширения спектра дополнительных социальных услуг (7,9%). Они касались услуг парикмахера, массажиста, выполнения санитарно-технических работ по дому и работ по обустройству приусадебного участка; а также введения дополнительных часов посещения в праздничные и выходные дни.

Кроме того поступили предложения (отмечены не единичные суждения):

- по введению дополнительных льгот для инвалидов, ветеранов войны и труда (4,0%);
- по выделению большего времени на общение с получателем услуг, «особенно в зимнее время» (3,0%);
- по снижению ротации социальных работников («пожилые люди привыкают к конкретным людям» (3,0%);
- о пересмотре условий поездок на социальном такси и о сокращении срока подачи на него заявки (3,0%);
- об увеличении числа культурно-досуговых мероприятий и посещений досуговых центров, о введении поздравлений именинников из числа получателей услуг от имени БУ КСЦОН (3,0%).

Заключение

Результаты проведенного в 2017 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве работы организаций социального обслуживания Омской области с надомной формой обслуживания, дают основание сделать следующие выводы.

Полученные оценки качества услуг БУ КСЦОН региона являются относительно высокими для большинства ОСО и варьируются в пределах от 25,27 балла (БУ «КСЦОН Одесского района») из 26 возможных до 17,74 балла (БУ «КСЦОН «Любава» Советского административного округа»).

Можно утверждать, что более слабыми сторонами работы БУ КСЦОН являются обеспечение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (средняя оценка по 38 БУ КСЦОН - 1,67 балла из 2 возможных); а также обеспечение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания (средняя оценка – 12,66 балла из 15 возможных).

В качестве позитивной тенденции следует отметить высокие значения оценки БУ КСЦОН региона в целом по таким критериям как удовлетворенность качеством оказания услуг (средняя оценка 3,91 балла из 4 возможных); доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОСО (2,72 балла из 3 возможных). Объективность такой оценки подтверждаются открытыми суждениями самих получателей услуг, доминирующее число которых либо не смогли найти отрицательных сторон в работе ОСО и их представителей вообще, либо озаботились условиями работы самих социальных работников, которым они искренне благодарны.

Обозначения и сокращения

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

АУП - административно-управленческий персонал.

АО – административный округ.

БУ КЦСОН - бюджетное учреждение Комплексный центр социального обслуживания населения.

МР – муниципальный район.

ОСО – организация социального обслуживания.

см. – смотри.

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences (Статистический Пакет для Социальных Наук).