

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ
«ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ОМСКОЙ ОБЛАСТИ»

(ИТОВОВЫЙ)

Государственный контракт № 195/1 от «24» апреля 2017 г.

Руководитель темы

(подпись, дата)

И.Б. Соловейкина

Омск 2017

Список исполнителей

Ответственный исполнитель

(подпись, дата)

И.И. Терехова
(разделы 4-5)

Исполнители темы

(подпись, дата)

Е.А. Кузнецова
(введение, разделы 1-2,
заключение)

(подпись, дата)

О.А. Важинский
(разделы 3, 6)

Нормоконтролер

(подпись, дата)

Т.И. Гунина

Реферат

Отчет 78 с., 1 ч., 16 табл., 9 рис., 46 источников, 2 прил.

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Объектом исследования являлись организации социального обслуживания Омской области с надомной формой обслуживания по утвержденному перечню.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области с надомной формой обслуживания.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ первичных данных о качестве работы организаций социального обслуживания Омской области с надомной формой обслуживания. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организациях социального обслуживания; комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения; временем ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организаций социального обслуживания; определен уровень удовлетворенностью качеством оказания социальных услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформированы предложения по повышению качества оказания социальных услуг учреждениями.

Нормативные ссылки

Настоящий отчет подготовлен в соответствии со стандартом ГОСТ 7.32.-2001.
Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления. – М., 2001.

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).

Оглавление

Введение	7 стр.
1. Методологический раздел	9 стр.
1.1 Цель и задачи исследования	9 стр.
1.2 Объект и предмет исследования	10 стр.
2 Процедурный раздел	11 стр.
2.1 Содержание работ по сбору первичной информации	11 стр.
2.2 Описание методов и техники сбора первичной информации	11 стр.
2.3 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)	12 стр.
2.4 Порядок расчета рейтинга организаций социального обслуживания	13 стр.
3 Результаты сбора первичной информации	18 стр.
3.1 Результаты интервьюирования (анкетирования) получателей социальных услуг	18 стр.
3.2 Результаты анализа информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	25 стр.
3.3 Результаты «контрольных закупок» и наблюдений	31 стр.
3.4 Данные ведомственной статистики	34 стр.
4 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания	36 стр.
4.1 Уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания	36 стр.
4.2 Уровень удовлетворенности комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	41 стр.
4.3 Уровень удовлетворенности временем ожидания предоставления социальной услуги	44 стр.
4.4 Уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организаций социального обслуживания	47 стр.
4.5 Уровень удовлетворенности качеством оказания социальных услуг	50 стр.
5 Интегральная оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания	55 стр.

6 Предложения по повышению качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания	60 стр.
Заключение	62 стр.
Список использованных источников	63 стр.
Приложение А Техническое задание (Приложение № 1 к государственному контракту № 195/1 от «24» апреля 2017 г.)	67 стр.
Приложение Б Образцы инструментария (анкета и формы)	72 стр.

Введение

В соответствии с государственным контрактом № 195/1 от «24» апреля 2017 г. по заказу Министерства труда и социального развития Омской области в мае - августе 2017 г. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-2» было проведено социологическое исследование «Проведение независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Омской области» (см. Техническое задание к договору в Приложении А).

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

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций социального обслуживания, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, сформированы на основании Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и

утверждены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н.

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

1 Методологический раздел

1.1 Цель и задачи исследования

Целями настоящего исследования являлись:

1) 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.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а именно:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления социальной услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;

- удовлетворенность качеством оказания социальных услуг.

2) выработка предложений по повышению качества оказания социальных услуг учреждениями.

1.2 Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись:

- организации социального обслуживания Омской области с надомной формой обслуживания (далее также – учреждения, организации социального обслуживания, ОСО);

- граждане, являющиеся получателями социальных услуг по социальному обслуживанию на дому, оказываемых учреждениями на момент социологического исследования или в период 2015 – 2017 годов.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

2 Процедурный раздел

2.1 Содержание работ по сбору первичной информации

1) Проведение выборочного интервьюирования/ анкетирования получателей социальных услуг в учреждении или по месту их жительства в сопровождении работника учреждения или членов Общественного совета.

2) Анализ информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах: информационных стендах в помещениях учреждений; официальном и отраслевом сайтах Министерства (www.mtsr.omskportal.ru, www.omskmintrud.ru), сайтах учреждений; официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru).

3) Проведение не менее четырех «контрольных закупок» в каждом из учреждений (количество обращений по телефону – не менее 2, с использованием электронных сервисов (сайт, электронная почта) – не менее 1).

2.2 Описание методов и техники сбора первичной информации

Для сбора первичной информации использованы следующие методы.

1) *Метод индивидуального интервьюирования* – формализованное личное интервью с респондентом в учреждении или по месту жительства с использованием стандартизированного инструментария (анкеты), в ходе которого интервьюер зачитывает вопросы и варианты ответов, при необходимости дает к ним пояснения, сам фиксирует выбранный (-ые) респондентом ответ (-ы) в бланке анкеты по строго определенным правилам.

Техническое задание Государственного заказчика допускает также применение *метода очного анкетирования* - письменной формы опроса, при которой респондент в присутствии интервьюера самостоятельно работает с бланком анкеты: интервьюер зачитывает вопросы и при необходимости дает к ним пояснения, а респондент обдумывает их и собственноручно отмечает выбранные им варианты ответов.

Анализ результатов интервьюирования/ анкетирования сводится к регистрации сложившейся фиксированной ситуации, выявлению взаимосвязей, ее характеризующих, и подтверждению статистической значимости показателей.

2) Метод «контрольной закупки» (*mystery shopping*) – обращение в учреждение посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения.

3) Метод наблюдения – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах: информационных стендах в помещениях учреждений; официальном и отраслевом сайтах Министерства (www.mtsr.omskportal.ru, www.omskmintrud.ru), сайтах учреждений; официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru).

Указанные методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных.

При проведении сбора первичной информации интервьюеры следовали определенным правилам ведения формализованного интервью/ анкетирования, наблюдения, *mystery shopping*. Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры опроса (ведения интервью) и заполнения бланков анкеты, форм «контрольных закупок», наблюдений требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.3 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Государственным заказчиком и составляет 38 бюджетных учреждений Омской области – комплексных центров социального обслуживания населения (далее – БУ КЦСОН); в которых обследованию подлежат 400 респондентов. Распределение выборки в разрезе БУ КЦСОН см. в табл. 1.

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

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
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

2.4 Порядок расчета рейтинга организаций социального обслуживания

В целях формирования рейтинга организаций социального обслуживания используется балльная система оценки, определенная приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н, по показателям указанного приказа.

Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров. Каждому учреждению, качество оказания социальных услуг которого оценивается, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества оказания услуг. Учреждению, получившему наивысшую

интегральную оценку качества оказания услуг, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества оказания услуг (традиционный интегральный показатель качества) организации социального обслуживания (далее также – ОСО) представляет собой сумму значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области.

Значение каждого показателя, характеризующего общие критерии оценки качества оказания услуг ОСО, составляет от 0 до 1 балла (значение показателя в %, деленное на 100) и рассчитывается в соответствии с Порядком проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области, утвержденным решением Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Омской области 28.02.2017 (см. табл. 2).

В частности, в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, расчет значения показателей по источнику информации «Социологическое исследование (анкетирование)» осуществляется от числа опрошенных (то есть с учетом респондентов, затруднившихся с ответом), за исключением вопроса о времени ожидания приема к специалисту ОСО при личном обращении; в последнем случае расчет производится от числа респондентов, обратившихся в учреждение лично. Таким образом, по большинству показателей, сформированных на основании анкетирования получателей услуг, при наличии респондентов, затруднившихся дать конкретный ответ на соответствующий вопрос, оценка будет ниже 1 балла (ниже 100%) даже в случае, если все прочие опрошенные получатели услуг полностью удовлетворены оцениваемой составляющей качества работы ОСО.

Таблица – 2 Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области с надомной формой обслуживания

№ п/п	Показатель (группа)	№ п/п	Показатель (составляющая)	Источник информации	Баллы
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания (далее – ОСО), размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных и отраслевом сайтах Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет")):	1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	Анализ сайта www.bus.gov.ru	от 0 до 1
		1.2.	соответствие информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО, Министерства в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	Анализ сайтов Министерства, ОСО	от 0 до 1
		1.3.	наличие информации о деятельности ОСО (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях ОСО, размещение ее в брошюрах, буклетах	Невключенное наблюдение в КСЦОН	0/1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	2.	Наличие альтернативной версии официального сайта ОСО в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Анализ сайтов ОСО	0/1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	3.1.	телефон	Контрольная закупка	0/1
		3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте ОСО в сети "Интернет"	Анализ сайтов ОСО, контрольная закупка	0/1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	4.1.	доля результативных звонков по телефону в ОСО для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Контрольная закупка	от 0 до 1
		4.2.	доля результативных обращений в ОСО по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	Контрольная закупка	от 0 до 1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	5.1.	лично в ОСО	Невключенное наблюдение в КСЦОН	0/1
		5.2.	в электронной форме на официальном ОСО в сети "Интернет"	Анализ сайтов ОСО, контрольная закупка	0/1
		5.3.	по телефону /на "горячую линию" Министерства	Анализ сайтов ОСО, контрольная закупка	0/1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в ОСО	Невключенное наблюдение в КСЦОН	0/0,5/1
		6.2.	на официальном сайте ОСО в сети "Интернет"	Анализ сайтов ОСО	0/0,5/1
		6.3.	на официальном сайте Министерства в сети "Интернет"	Анализ сайтов ОСО	0/0,5/1

№ п/п	Показатель (группа)	№ п/п	Показатель (составляющая)	Источник информации	Баллы
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации	7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте ОСО) о работе ОСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	Анкетирование, вопрос анкеты 7	от 0 до 1
По разделу I					от 0 до 15
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
2.	Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Анкетирование, вопрос анкеты 8	от 0 до 1
4.	Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	4.	Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Анализ документов	от 0 до 1
По разделу II					от 0 до 2
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в ОСО НЕ больше срока, установленного при назначении данной услуги	1	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в ОСО НЕ больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Анкетирование, вопрос анкеты 9	от 0 до 1
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту ОСО при личном обращении граждан для получения информации о работе ОСО, порядке предоставления социальных услуг	2	Среднее время ожидания приема к специалисту ОСО при личном обращении граждан для получения информации о работе ОСО, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	Анкетирование, вопрос анкеты 10	от 0 до 1
По разделу III					от 0 до 2
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО	1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО, от общего числа опрошенных	Анкетирование, вопрос анкеты 11	от 0 до 1
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО	2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО, от общего числа опрошенных	Анкетирование, вопрос анкеты 12	от 0 до 1
3.	Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние три года, от общего числа работников	3.	Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние три года, от общего числа работников	Анализ документов	от 0 до 1
По разделу IV					от 0 до 3
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг					
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных	1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в ОСО, от числа опрошенных	Анкетирование, вопрос анкеты 13	от 0 до 1

№ п/п	Показатель (группа)	№ п/п	Показатель (составляющая)	Источник информации	Баллы
	услуг в ОСО				
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	2.9.	порядком оплаты социальных услуг;	Анкетирование, вопросы анкеты 14-17	среднеарифметическая величина значений показателей 2.9-2.10, 2.12-2.13, в баллах от 0 до 1
		2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг		
		2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом		
		2.13.	оперативностью решения вопросов		
4.	Количество зарегистрированных в ОСО жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных ОСО в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	4.	Количество зарегистрированных в ОСО жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных ОСО в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	Анализ документов	от 0 до 1 (более 5 жалоб - 0; менее 5 жалоб - 0,5; жалоб не зарегистрировано - 1)
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Анкетирование, вопрос анкеты 18	от 0 до 1
По разделу V					от 0 до 4
Итого по разделам I-V					от 0 до 26

3 Результаты сбора первичной информации

В соответствии с методикой независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания был осуществлен сбор первичной информации методами интервьюирования (анкетирования), наблюдения, «контрольных закупок».

3.1 Результаты интервьюирования (анкетирования) получателей социальных услуг

Расчет оценки качества показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг ОСО, по источнику информации «Социологическое исследование (анкетирование)» осуществляется на основании результатов опроса получателей социальных услуг.

В ходе настоящего исследования были собраны мнения граждан, которые являются получателями социальных услуг по социальному обслуживанию на дому, оказываемых учреждениями на момент социологического исследования или в период 2015 – 2017 годов.

Распределение выборочной совокупности респондентов в разрезе БУ КЦСОН представлено в табл. 1. Выборка обладает следующими социально-демографическими характеристиками (см. табл. 3-5):

Таблица - 3 Распределение выборки респондентов в соответствии с гендерными группами, в абс. значении и в %

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

Таблица - 4 Распределение выборки респондентов в соответствии с возрастными группами, в абс. значении 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 - 5 Распределение выборки респондентов в соответствии со сроком получения услуг на дому, в абс. значении 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 «КСЦОН Большеуковского района», БУ «КСЦОН Горьковского района», БУ «КСЦОН Нижнеомского района» (см. табл. 6).

Таблица – 6 Легкость, с которой получатели социальных услуг нашли информацию о социальных центрах, в разрезе БУ КСЦОН, в % от числа опрошенных

Организация социального обслуживания	Легкость поиска информации о центре				Итого
	Да, полностью	Да, но не в полном объеме	Нет	Затрудняюсь ответить	
БУ "КСЦОН "Сударушка" Кировского административного округа"	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
БУ "КСЦОН "Родник" Ленинского административного округа"	94,1%	0,0%	0,0%	5,9%	100,0%
БУ КСЦОН "Вдохновение" Октябрьского административного округа"	80,0%	6,7%	0,0%	13,3%	100,0%
БУ "КСЦОН "Любава" Советского административного округа"	68,8%	6,3%	0,0%	25,0%	100,0%

Организация социального обслуживания	Легкость поиска информации о центре				
	Да, полностью	Да, но не в полном объеме	Нет	Затрудняюсь ответить	Итого
БУ "КЦСОН "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 Исилькульского 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%
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. 7 представлено распределение ответов респондентов об источниках информации о социальных центрах, в которых они получают услуги, в разрезе БУ КСЦОН.

Таблица – 7 **Источники информации о социальных центрах, в разрезе БУ КСЦОН, в % от числа опрошенных** (допускалось несколько вариантов ответа, поэтому итог не равен 100%)

Организация социального обслуживания	Источники информации								
	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 КСЦОН "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%

Организация социального обслуживания	Источники информации								
	Средства массовой информации	Интернет	Родственники, знакомые	Информационные стенды	Раздаточные информационные материалы	При посещениях других органов и организаций	Беседа с сотрудниками этого центра	Другое	Затрудились ответить
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 Оконешниковского 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 ОСО представляет собой сумму значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, включая мнение получателей услуг по девяти блокам вопросов анкеты (см. табл. 11-15 главы 4 отчета).

В результате интервьюирования (анкетирования) получателей услуг БУ КСЦОН Омской области были получены следующие оценки составляющим качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

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).

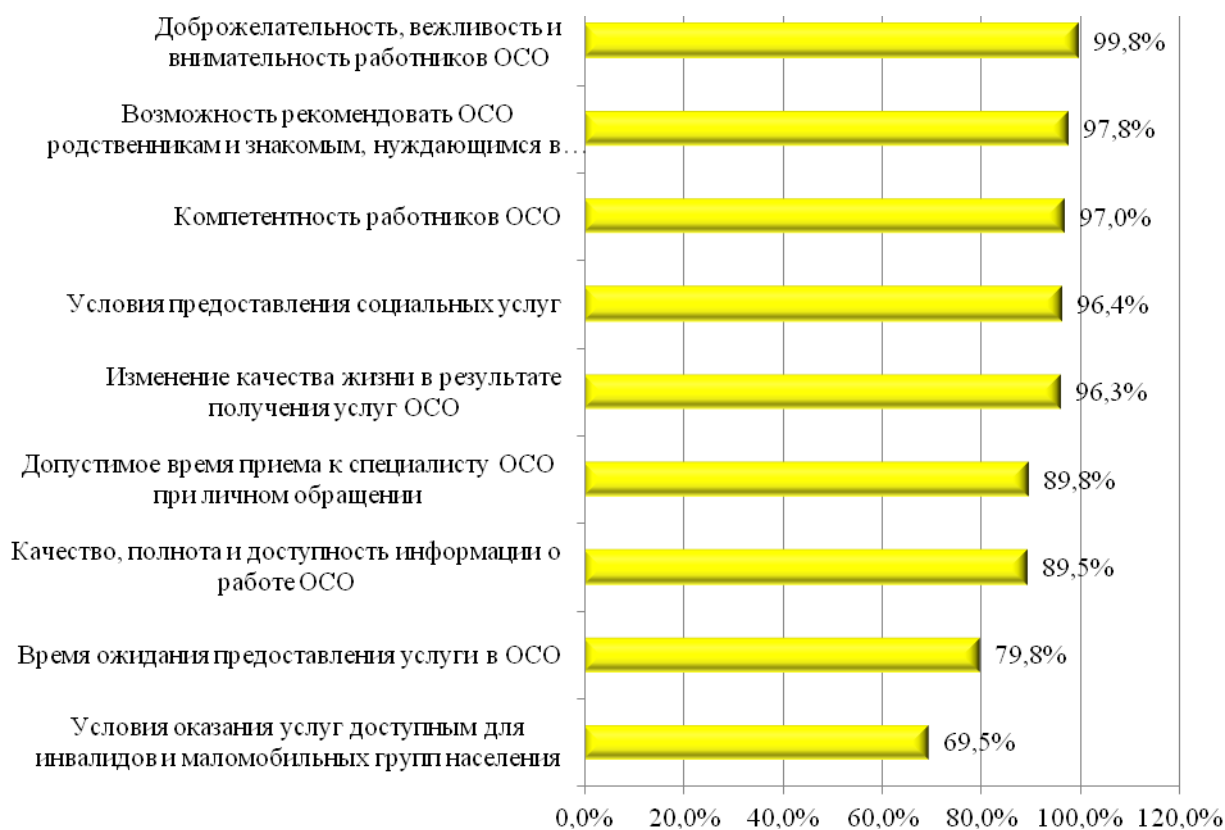


Рисунок – 3 Показатели, характеризующие общие критерии оценки получателями услуг качества работы БУ КСЦОН, в % от числа опрошенных по каждой составляющей

По итогам анкетирования зафиксировано, что 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 среднем по всем девяти составляющим не превышает 75%.

3.2 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»¹;
- 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».

¹ Ссылка на официальный сайт БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района» отсутствует на отраслевом сайте Министерства труда и социального развития Омской области. Ссылка на официальный сайт указанной ОСО отсутствует в реестре поставщиков социальных услуг, а также на сайте www.bus.gov.ru. Ссылка на официальный сайт БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района» отсутствует в электронных справочниках в сети Интернет. Поиск электронного ресурса указанной ОСО по наименованию (полному, сокращенному) и по почтовому адресу через поисковые системы в сети Интернет также не дал результатов.

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 в открытом доступе 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 отсутствует информация 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»);

- 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.

Таблица – 8 Показатели, характеризующие общие критерии оценки получателями услуг качества информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах в разрезе БУ КЦСОН, в баллах, наличие информационного объекта – 1 балл, отсутствие – 0 баллов по каждой составляющей

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, 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							Среднеарифметический показатель наличия информации в соответствии со ст. 13
БУ КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского АО	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,93	1,00	1,0	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Любава" Советского АО	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,93	0,00	1,0	0,00	1,00	0,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального АО	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0,86	1,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского АО	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0,86	1,00	1,0	0,00	1,00	0,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального АО	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,93	1,00	1,0	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского АО	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,0	0,00	1,00	0,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0,79	0,00	0,0	0,00	1,00	0,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Большереченского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0,86	1,00	1,0	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Большешуковского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0,93	0,00	1,0	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Горьковского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0,86	0,00	1,0	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

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»															Среднеарифметический показатель наличия информации в соответствии со ст. 13	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 учредителе, 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								
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 Искиткульского 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	

Организация социального обслуживания	Наличие информации в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»															Среднеарифметический показатель наличия информации в соответствии со ст. 13	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 учредителе, 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								
БУ "КЦСОН Омского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00	0,00	1,0	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Павлоградского 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	1,00
БУ "КЦСОН Полтавского 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	0,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Бережок" Саргатского 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	1,00
БУ "КЦСОН Русско-Полянского 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	1,00
БУ "КЦСОН Седельниковского 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	1,00
БУ "КЦСОН Таврического 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	1,00
БУ "КЦСОН "Надежда" Тарского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0,86	1,00	1,0	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Тевризского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0,79	1,00	1,0	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Ивушка" Тюкалинского 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	1,00
БУ "КЦСОН Усть-Ишимского 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	1,00
БУ "КЦСОН Черлакского района"	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0,79	0,00	1,0	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Шербакульского района"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,93	0,00	1,0	0,00	1,00	0,00	1,00	1,00

3.3 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 не являются результативными на 100%, поскольку не все телефонные обращения потенциального получателя услуг завершились предоставлением запрашиваемой информации (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 КЦСОН, 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 КЦСОН "Вдохновение" Октябрьского АО	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Любава" Советского АО"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00
БУ "КЦСОН "Пенаты" Центрального АО"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Родник" Ленинского АО"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН "Рябинушка" Центрального АО"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КЦСОН "Сударушка" Кировского АО"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Азовского немецкого национального района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Большепереченского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КЦСОН Большеуковского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КЦСОН Горьковского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Знаменского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00
БУ "КЦСОН Исилькульского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Калачинского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН Колосовского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,50	1,00
БУ "КЦСОН Кормиловского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КЦСОН Крутинского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00
БУ "КЦСОН Любинского района"	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
БУ "КЦСОН 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 Окешениковского 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

3.4 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 Большереченского 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 Исилькульского 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

4 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).

4.1 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).

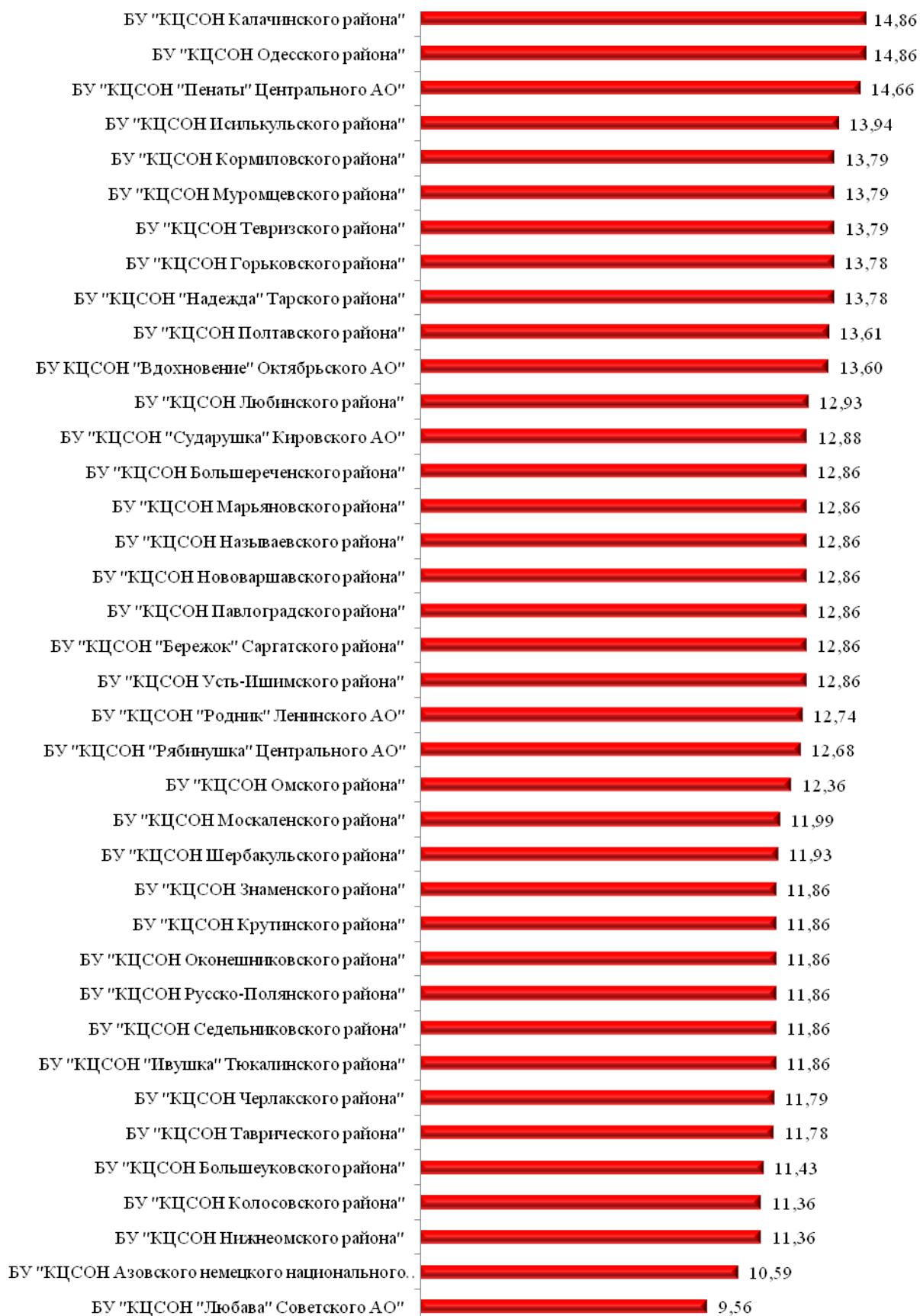


Рисунок – 4 Уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания, в баллах

Таблица – 11 Показатели, характеризующие общие критерии оценки получателями услуг открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, в разрезе БУ КЦСОН, 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 порядку 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 «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 «КЦСОН «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 «КЦСОН «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 «КЦСОН «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 «КЦСОН «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 «КЦСОН «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 «КЦСОН 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 «КЦСОН 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 «КЦСОН 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 «КЦСОН 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 «КЦСОН 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 «КЦСОН Исилькульского 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 с получателями 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 Кругинского 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 с получателями 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

4.2 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).

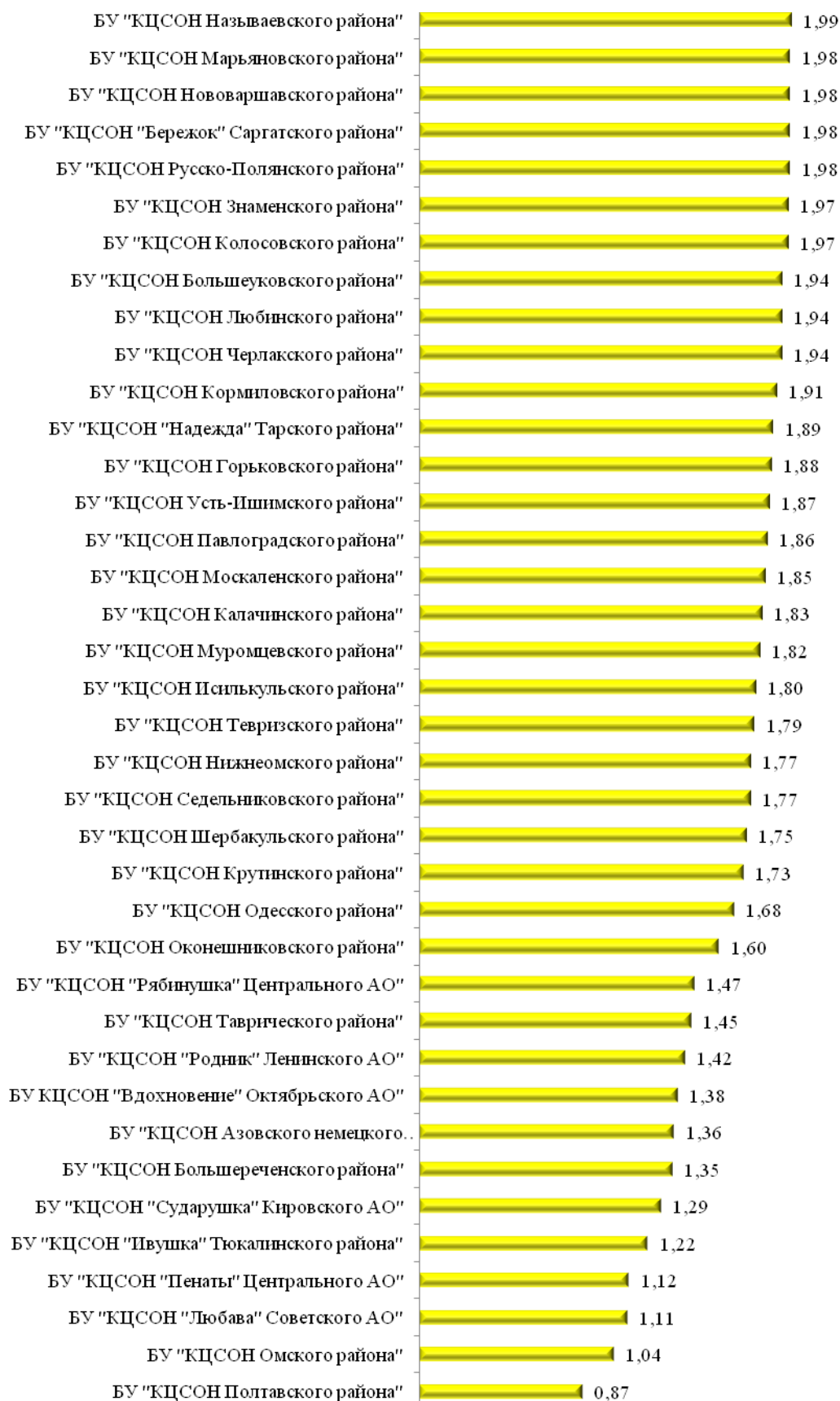


Рисунок – 5 Уровень комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, в баллах

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 Большеуковского 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 Исилькульского 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

4.3 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).

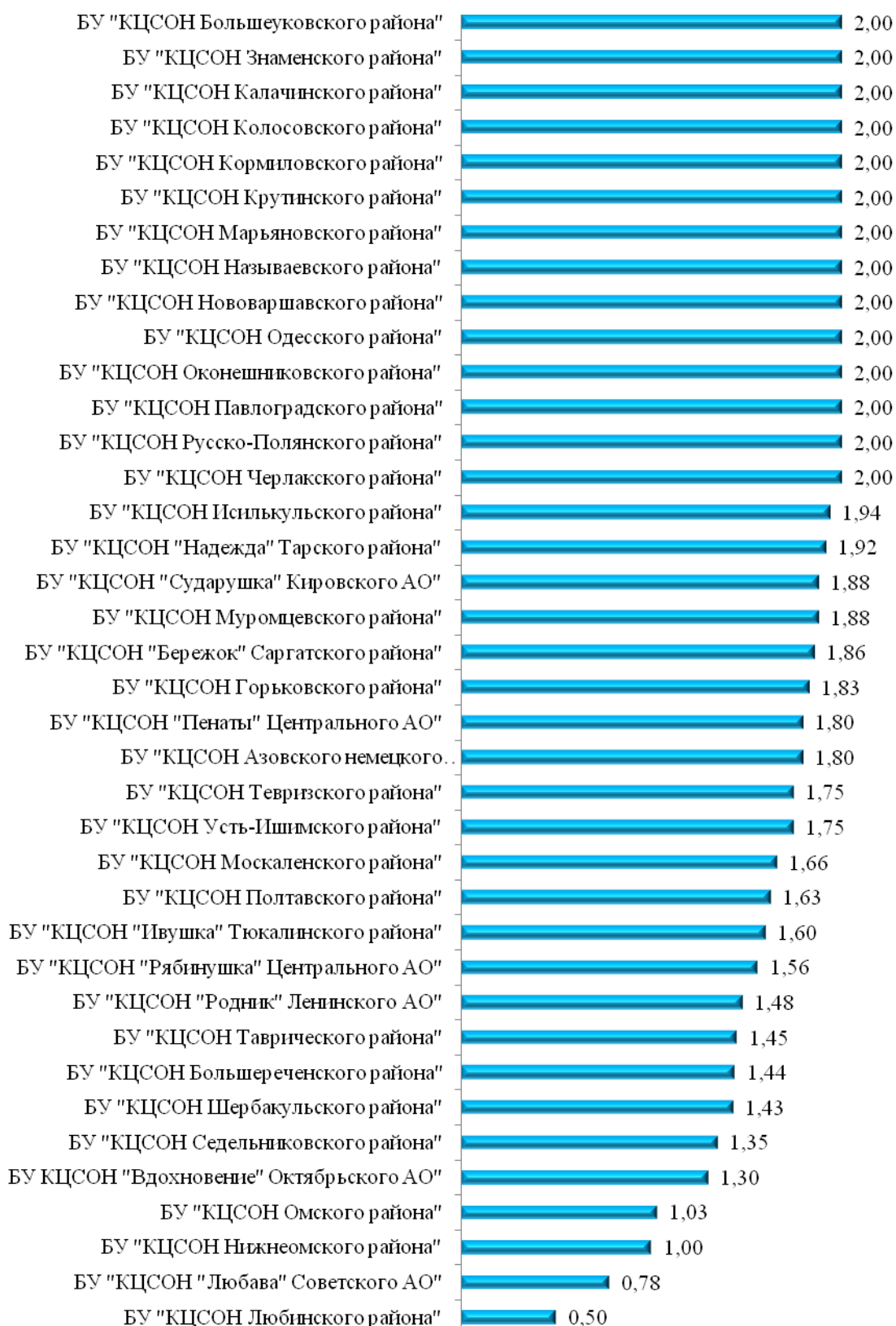


Рисунок – 6 Уровень удовлетворенности временем ожидания предоставления социальной услуги, в баллах

Таблица – 13 Показатели, характеризующие общие критерии оценки получателями услуг времени ожидания предоставления социальной услуги, в разрезе БУ КЦСОН, 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 КЦСОН «Вдохновение» Октябрьского АО»	0,47	0,83	1,30
БУ «КЦСОН «Любава» Советского АО»	0,38	0,40	0,78
БУ «КЦСОН «Пенаты» Центрального АО»	0,80	1,00	1,80
БУ «КЦСОН «Родник» Ленинского АО»	0,65	0,83	1,48
БУ «КЦСОН «Рябинушка» Центрального АО»	0,56	1,00	1,56
БУ «КЦСОН «Сударушка» Кировского АО»	0,88	1,00	1,88
БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района»	0,80	1,00	1,80
БУ «КЦСОН Большереченского района»	0,65	0,79	1,44
БУ «КЦСОН Большеуковского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Горьковского района»	1,00	0,83	1,83
БУ «КЦСОН Знаменского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Исилькульского района»	1,00	0,94	1,94
БУ «КЦСОН Калачинского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Колосовского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Кормиловского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Кругинского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Любинского района»	0,00	0,50	0,50
БУ «КЦСОН Марьяновского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Москаленского района»	0,94	0,72	1,66
БУ «КЦСОН Муромцевского района»	1,00	0,88	1,88
БУ «КЦСОН Называевского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Нижнеомского района»	1,00	0,00	1,00
БУ «КЦСОН Нововаршавского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Одесского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Оконешниковского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Омского района»	0,36	0,67	1,03
БУ «КЦСОН Павлоградского района»	1,00	1,00	2,00
БУ «КЦСОН Полтавского района»	0,63	1,00	1,63

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 «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

4.4 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).

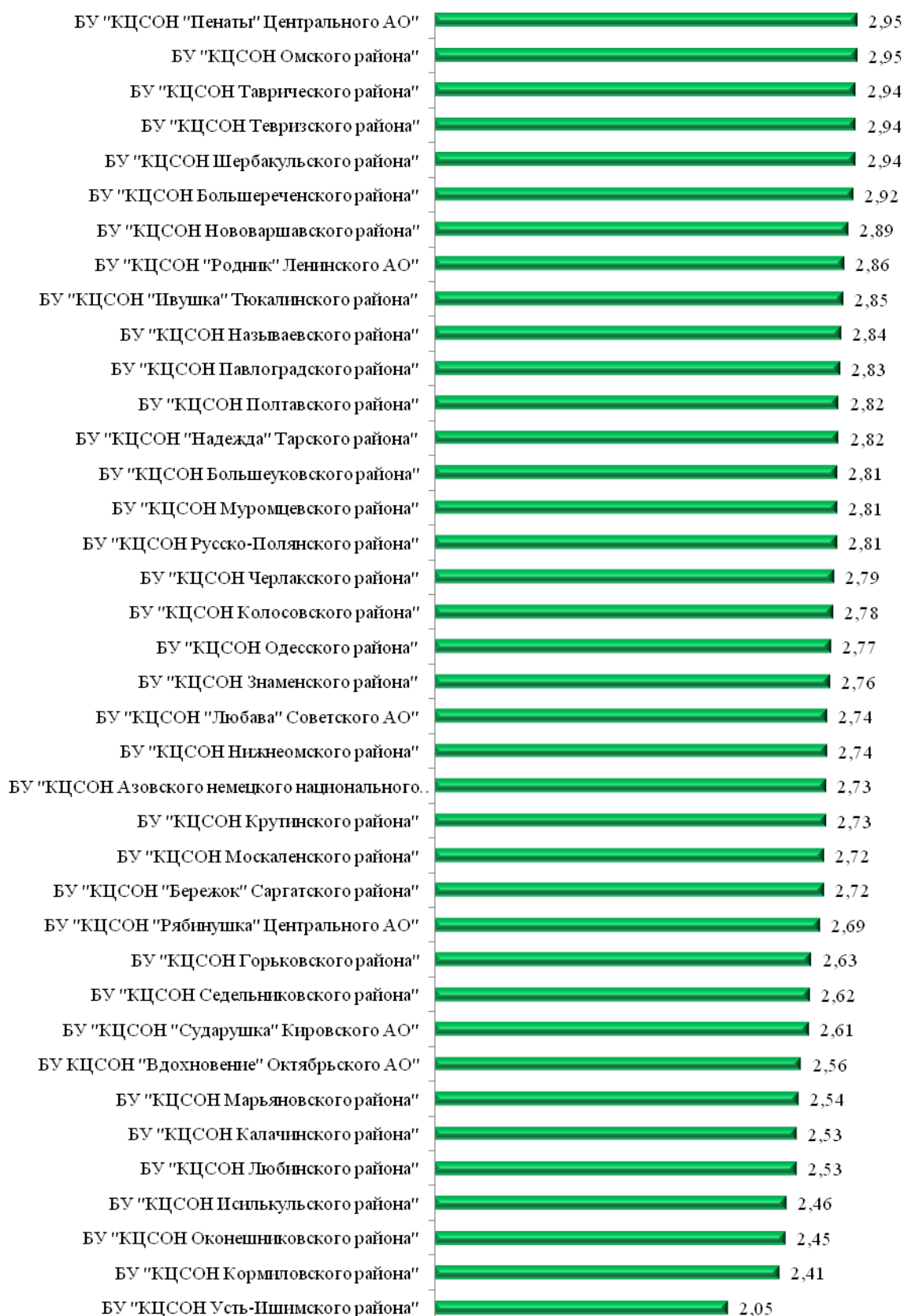


Рисунок – 7 Уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организаций социального обслуживания, в баллах

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 Большереченского района»	1,00	1,00	0,92	2,92
БУ «КЦСОН Большеуковского 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 Оконешниковского 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

4.5 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).

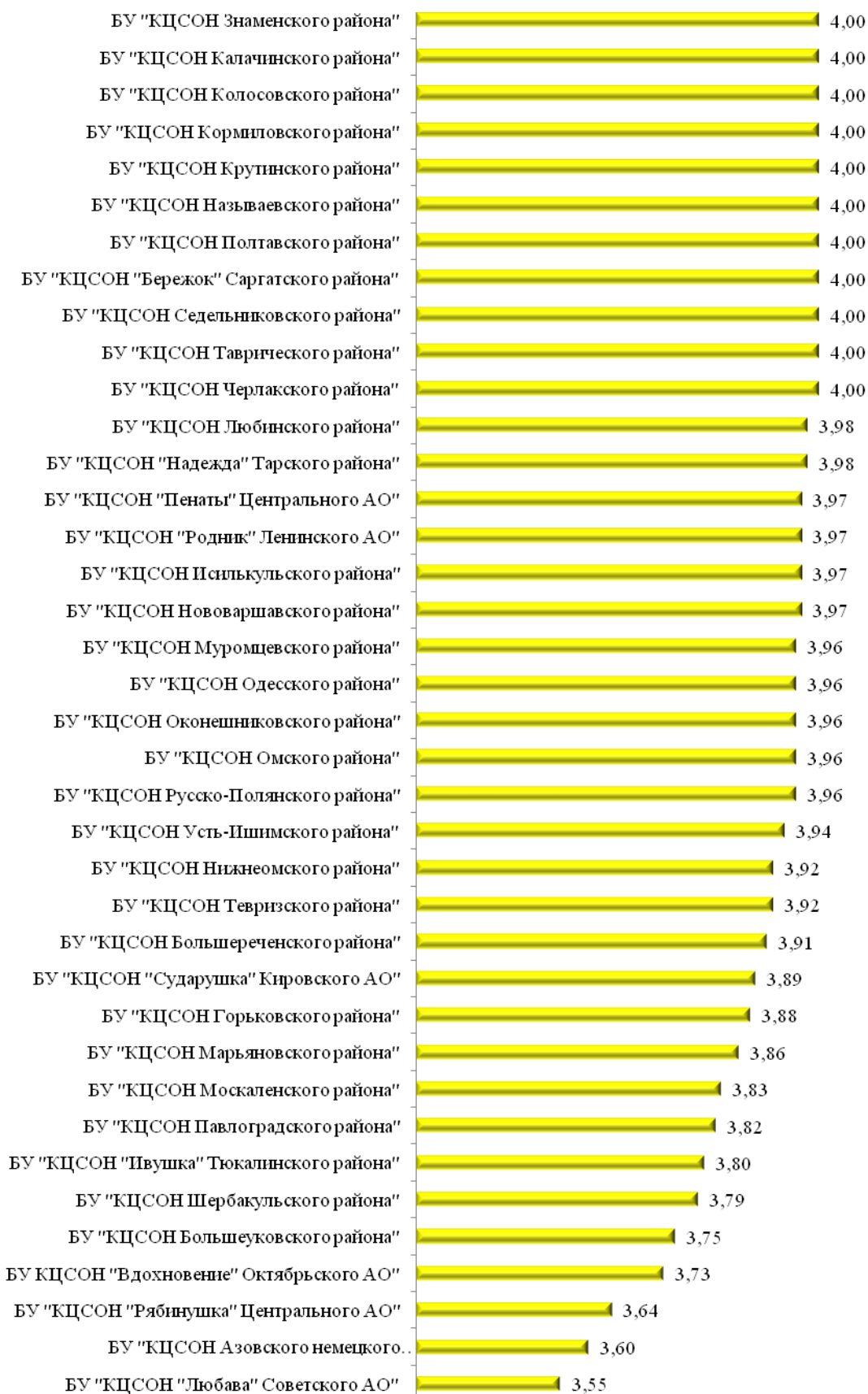


Рисунок – 8 Уровень удовлетворенности качеством оказания социальных услуг ОСО, в баллах

Таблица – 15 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания социальных услуг ОСО, в разрезе БУ КЦСОН, 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 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 «Вдохновение» Октябрьского АО»	0,93	0,93	0,93	1,00	0,87	0,93	1,00	0,87	3,73
БУ «КЦСОН «Любава» Советского АО»	0,81	0,69	0,94	1,00	0,81	0,86	1,00	0,88	3,55
БУ «КЦСОН «Пенаты» Центрального АО»	1,00	0,93	0,93	1,00	1,00	0,97	1,00	1,00	3,97
БУ «КЦСОН «Родник» Ленинского АО»	1,00	1,00	1,00	1,00	0,88	0,97	1,00	1,00	3,97
БУ «КЦСОН «Рябинушка» Центрального АО»	0,75	0,88	0,94	1,00	1,00	0,95	1,00	0,94	3,64
БУ «КЦСОН «Сударушка» Кировского АО»	0,94	1,00	0,88	1,00	0,94	0,95	1,00	1,00	3,89
БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района»	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	3,60
БУ «КЦСОН Большереченского района»	1,00	1,00	0,94	0,94	1,00	0,97	1,00	0,94	3,91
БУ «КЦСОН Большеуковского района»	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	3,75
БУ «КЦСОН Горьковского района»	0,92	0,83	1,00	1,00	1,00	0,96	1,00	1,00	3,88
БУ «КЦСОН Знаменского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН Исилькульского района»	1,00	0,88	1,00	1,00	1,00	0,97	1,00	1,00	3,97
БУ «КЦСОН Калачинского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН Колосовского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН Кормиловского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН Крутинского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
БУ «КЦСОН Любинского района»	1,00	0,90	1,00	1,00	1,00	0,98	1,00	1,00	3,98
БУ «КЦСОН Марьяновского района»	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,86	3,86
БУ «КЦСОН 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 Оконешиковского 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

5 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).

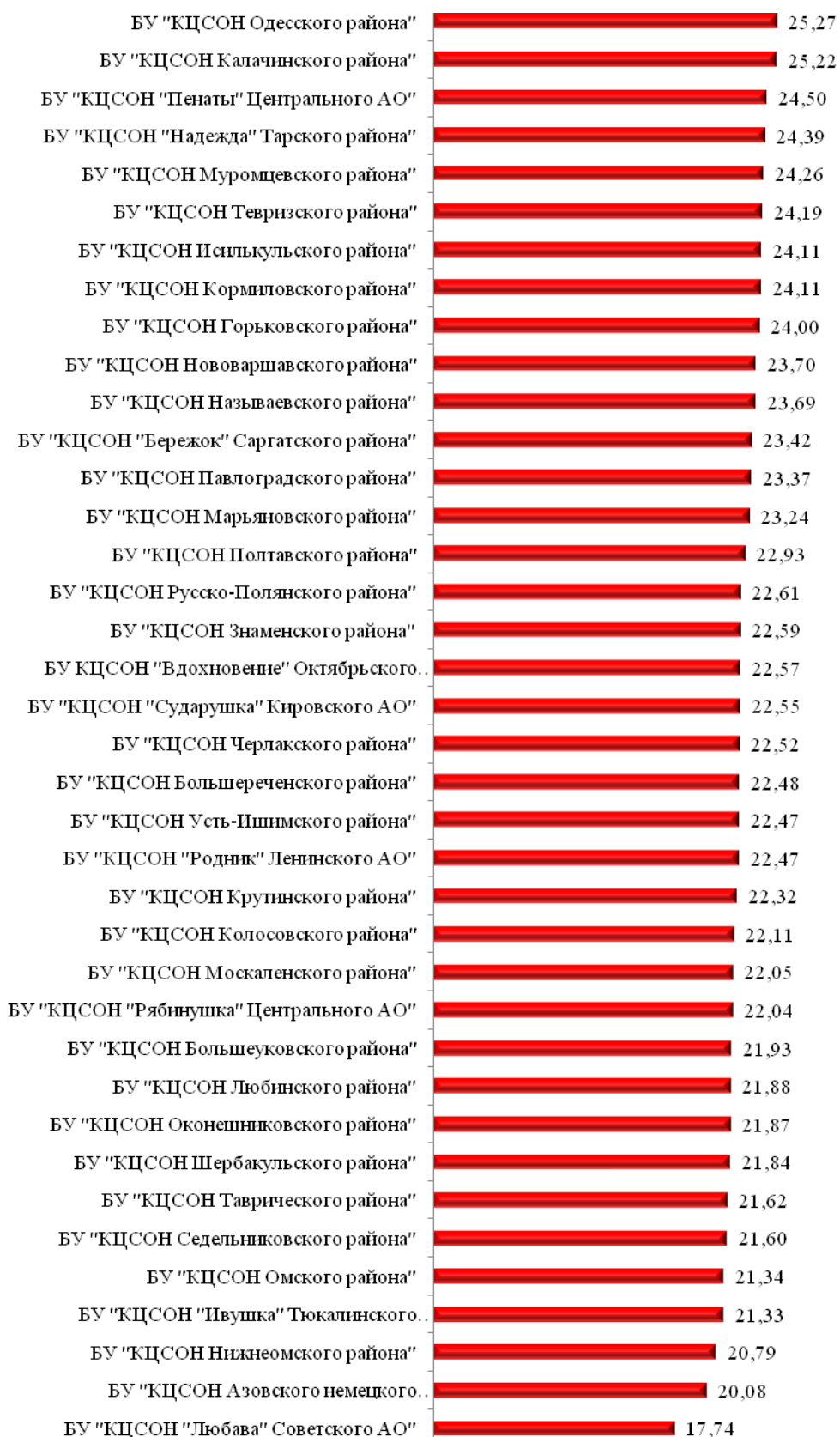


Рисунок – 9 Рейтинг ООС с надомной формой обслуживания в 2017 году, в баллах

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 "КСЦОН Одесского района"	14,86	1,68	2,00	2,77	3,96	25,27	1
БУ "КСЦОН Калачинского района"	14,86	1,83	2,00	2,53	4,00	25,22	2
БУ "КСЦОН "Пенаты" Центрального АО"	14,66	1,12	1,80	2,95	3,97	24,50	3
БУ "КСЦОН "Надежда" Тарского района"	13,78	1,89	1,92	2,82	3,98	24,39	4
БУ "КСЦОН Муромцевского района"	13,79	1,82	1,88	2,81	3,96	24,26	5
БУ "КСЦОН Тевризского района"	13,79	1,79	1,75	2,94	3,92	24,19	6
БУ "КСЦОН Исилюльского района"	13,94	1,80	1,94	2,46	3,97	24,11	7
БУ "КСЦОН Кормиловского района"	13,79	1,91	2,00	2,41	4,00	24,11	7
БУ "КСЦОН Горьковского района"	13,78	1,88	1,83	2,63	3,88	24,00	8
БУ "КСЦОН Нововаршавского района"	12,86	1,98	2,00	2,89	3,97	23,70	9
БУ "КСЦОН Называевского района"	12,86	1,99	2,00	2,84	4,00	23,69	10
БУ "КСЦОН "Бережок" Саргатского района"	12,86	1,98	1,86	2,72	4,00	23,42	11
БУ "КСЦОН Павлоградского района"	12,86	1,86	2,00	2,83	3,82	23,37	12
БУ "КСЦОН Марьяновского района"	12,86	1,98	2,00	2,54	3,86	23,24	13
БУ "КСЦОН Полтавского района"	13,61	0,87	1,63	2,82	4,00	22,93	14
БУ "КСЦОН Русско-Полянского района"	11,86	1,98	2,00	2,81	3,96	22,61	15
БУ "КСЦОН 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 Большереченского 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 Большееуковского 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, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций соц. обслуживания	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	Интегральная 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

6 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 получателей социальных услуг 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%). В их число вошли услуги парикмахера, массажиста, услуги по выполнению санитарно-технических работ по дому и работ по обустройству приусадебного участка; а также рекомендации по введению 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 в части оплаты социальных услуг (4,0%);

- по выделению бóльшего 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 «КЦСОН Одесского района») из 26 возможных до 17,74 балла (БУ «КЦСОН «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.

Список использованных источников

1. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
2. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
3. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»
4. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «интернет», и порядке ее размещения»
5. Распоряжение Министерства труда и социального развития Омской области от 06.08.2013 № 538 «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Омской области, находящихся в ведении Министерства труда и социального развития Омской области»
6. Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях. URL: www.bus.gov.ru (дата обращения: 24.08.2017)
7. Официальный сайт Министерства труда и социального развития Омской области. URL: www.mtsr.omskportal.ru (дата обращения: 24.08.2017)
8. Отраслевой сайт Министерства труда и социального развития Омской области. URL: www.omskmintrud.ru (дата обращения: 24.08.2017)
9. Официальный сайт БУ КЦСОН «Вдохновение» Октябрьского административного округа». URL: <http://vdohnovenie.su/> (дата обращения: 24.08.2017)
10. Официальный сайт БУ «КЦСОН «Любава» Советского административного округа». URL: <http://ktssonlubava.nethouse.ru/> (дата обращения: 24.08.2017)
11. Официальный сайт БУ «КЦСОН «Пенаты» Центрального административного округа». URL: <http://penatyomsk.ru> (дата обращения: 24.08.2017)

12. Официальный сайт БУ «КЦСОН «Родник» Ленинского административного округа». URL: <http://omskrodnik.ru/> (дата обращения: 24.08.2017)
13. Официальный сайт БУ «КЦСОН «Рябинушка» Центрального административного округа». URL: <http://www.omsk-ryabinushka.com/> (дата обращения: 24.08.2017)
14. Официальный сайт БУ «КЦСОН «Сударушка» Кировского административного округа». URL: <http://www.sudarushka-ka.o.ru> (дата обращения: 24.08.2017)
15. Официальный сайт БУ «КЦСОН Азовского немецкого национального района». URL: отсутствует (дата обращения: 24.08.2017)
16. Официальный сайт БУ «КЦСОН Большереченского района». URL: <http://bigrive-kcson.ucoz.com/> (дата обращения: 24.08.2017)
17. Официальный сайт БУ «КЦСОН Большеуковского района». URL: <http://kcson-b-uki.umi.ru/> (дата обращения: 24.08.2017)
18. Официальный сайт БУ «КЦСОН Горьковского района». URL: <http://gorkovkcson.wix.com/omsk> (дата обращения: 24.08.2017)
19. Официальный сайт БУ «КЦСОН Знаменского района». URL: <http://kdnznamenskoe.wixsite.com/csoznam> (дата обращения: 24.08.2017)
20. Официальный сайт БУ «КЦСОН Исилькульского района». URL: <http://isilkulkcson.ru> (дата обращения: 24.08.2017)
21. Официальный сайт БУ «КЦСОН Калачинского района». URL: <http://kzson.pravorg.ru/> (дата обращения: 24.08.2017)
22. Официальный сайт БУ «КЦСОН Колосовского района». URL: <http://kcsonkolos.jimdo.com/> (дата обращения: 24.08.2017)
23. Официальный сайт БУ «КЦСОН Кормиловского района». URL: <https://sites.google.com/site/kcsonkormilov/> (дата обращения: 24.08.2017)
24. Официальный сайт БУ «КЦСОН Крутинского района». URL: <http://bukcson.wix.com/krutinka> (дата обращения: 24.08.2017)
25. Официальный сайт БУ «КЦСОН Любинского района». URL: <https://lubino-kcson.jimdo.com/> (дата обращения: 24.08.2017)
26. Официальный сайт БУ «КЦСОН Марьяновского района». URL: <http://marianov-kcson.ru/> (дата обращения: 24.08.2017)

27. Официальный сайт БУ «КЦСОН Москаленского района». URL: <http://moskcsn.ru> (дата обращения: 24.08.2017)
28. Официальный сайт БУ «КЦСОН Муромцевского района». URL: <http://kcsn-murom.jimdo.com> (дата обращения: 24.08.2017)
29. Официальный сайт БУ «КЦСОН Называевского района». URL: <http://nzvkcsn.ru> (дата обращения: 24.08.2017)
30. Официальный сайт БУ «КЦСОН Нижнеомского района». URL: <https://kcsn-nizhomka.umi.ru> (дата обращения: 24.08.2017)
31. Официальный сайт БУ «КЦСОН Нововаршавского района». URL: <http://кц-нововаршавка.рф> (дата обращения: 24.08.2017)
32. Официальный сайт БУ «КЦСОН Одесского района». URL: <http://odesskcsn.ru> (дата обращения: 24.08.2017)
33. Официальный сайт БУ «КЦСОН Оконешниковского района». URL: <https://okoneshkcsn.wordpress.com> (дата обращения: 24.08.2017)
34. Официальный сайт БУ «КЦСОН Омского района». URL: <http://www.bukcsn.ru/> (дата обращения: 24.08.2017)
35. Официальный сайт БУ «КЦСОН Павлоградского района». URL: <http://pav-kcsn.ucoz.com/> (дата обращения: 24.08.2017)
36. Официальный сайт БУ «КЦСОН Полтавского района». URL: <http://myrfo8.wixsite.com/kcsn/> (дата обращения: 24.08.2017)
37. Официальный сайт БУ «КЦСОН «Бережок» Саргатского района». URL: <http://kcsn-berejok.jimdo.com/> (дата обращения: 24.08.2017)
38. Официальный сайт БУ «КЦСОН Русско-Полянского района». URL: <http://ruspol-kcsn.ucoz.net> (дата обращения: 24.08.2017)
39. Официальный сайт БУ «КЦСОН Седельниковского района». URL: <http://kcsn-sedelnik.jimdo.com/> (дата обращения: 24.08.2017)
40. Официальный сайт БУ «КЦСОН Таврического района». URL: <https://sites.google.com/site/tavrchkcsn/> (дата обращения: 24.08.2017)
41. Официальный сайт БУ «КЦСОН «Надежда» Тарского района». URL: <http://taracsonadezjda.ucoz.org/> (дата обращения: 24.08.2017)
42. Официальный сайт БУ «КЦСОН Тевризского района». URL: <http://csotevriz.ru/> (дата обращения: 24.08.2017)

43. Официальный сайт БУ «КЦСОН «Ивушка» Тюкалинского района». URL: <http://tukalakcson.wixsite.com/kcsontukala> (дата обращения: 24.08.2017)

44. Официальный сайт БУ «КЦСОН Усть-Ишимского района». URL: <http://uikcson.ucoz.com> (дата обращения: 24.08.2017)

45. Официальный сайт БУ «КЦСОН Черлакского района». URL: <http://kcsncherlak.mya5.ru/> (дата обращения: 24.08.2017)

46. Официальный сайт БУ «КЦСОН Шербакульского района». URL: <http://www.kcson-sherbak.ru/> (дата обращения: 24.08.2017)

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Приложение № 1
к государственному контракту
№ 195/1 от «24» апреля 2017 г.

Описание объекта закупки : ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на закупку услуг по проведению социологического исследования
«Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями
социального обслуживания Омской области»**

1. Цель исследования:

1) Оказание услуг по проведению социологического исследования «Проведение независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Омской области» (далее – услуги, социологическое исследование) в рамках выполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», в соответствии со статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в целях оценки качества деятельности организаций социального обслуживания Омской области из числа государственных учреждений социального обслуживания Омской области, предоставляющих надомное социальное обслуживание (далее – учреждения) в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области, утвержденным Общественным советом при Министерстве труда и социального развития Омской области (далее – Общественный совет, Министерство соответственно) (http://mtsr.omskportal.ru/ru/RegionalPublicAuthorities/executivelist/MTSR/MINISTERSTVO/Sistema_otenki.html) (в части показателей, характеризующих надомное социальное обслуживание, согласно приложению № 2 к настоящему Техническому заданию).

2) выработка предложений по повышению качества оказания социальных услуг учреждениями.

2. Целевая группа:

Граждане, являющиеся получателями социальных услуг по социальному обслуживанию на дому, оказываемых учреждениями на момент социологического исследования или в период 2015 – 2017 годов (далее – респонденты).

3. Выборка: 400 респондентов (человек) с которыми проводится анкетирование в форме интервью.

Распределение квоты в разрезе учреждений:

№	Наименование учреждения	Количество интервью (заполненных анкет, шт.)
1	Бюджетное учреждение Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения (далее – 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

Информация об учреждениях содержится в приложении № 1 к техническому заданию.

4. Предмет (содержание) задания, график оказания услуг. Подготовка отчетности об оказании услуг:

1. График оказания услуг: начало оказания услуг – следующий день за датой подписания государственного контракта.

Срок завершения оказания услуг – не позднее 1 сентября 2017 года.

2. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за датой заключения государственного контракта Исполнитель разрабатывает и предоставляет на утверждение Государственному заказчику программу социологического исследования, график проведения социологического исследования, проект анкеты.

Минимальные требования к форме и содержанию проекта анкеты содержатся в приложении № 3 к настоящему Техническому заданию.

Государственный заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения рассматривает, и при отсутствии замечаний, утверждает предоставленные Исполнителем программу социологического исследования, график проведения социологического исследования, проект анкеты, а в случае наличия замечаний в указанный срок уведомляет об этом Исполнителя в письменной форме с указанием причин отказа в утверждении программы социологического исследования, графика проведения социологического исследования, проекта анкеты и срока для их устранения и предоставления на повторное утверждение.

Исполнитель обязан устранить замечания и предоставить программу социологического исследования, график проведения социологического исследования, проект анкеты в указанные Государственным заказчиком сроки на повторное утверждение.

Внесение изменений в программу социологического исследования, график проведения социологического исследования, проект анкеты после их утверждения Государственным заказчиком допускается только по согласованию с Государственным заказчиком.

2. В течение 60 (шестидесяти) календарных дней со дня, следующего за датой заключения государственного контракта Исполнитель в соответствии с утвержденными 28 февраля 2017 года Общественным советом Порядком проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области и Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Омской области (в части оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляющими надомное социальное обслуживание) (приложение № 2 к настоящему Техническому заданию) осуществляет сбор первичной информации:

- в соответствии с программой социологического исследования Исполнитель проводит выборочное анкетирование респондентов в форме интервью в учреждении и по месту их жительства в сопровождении работника учреждения или членов Общественного совета;

- анализ информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах: информационных стендах в помещениях учреждений; официальном и отраслевом сайтах Министерства (www.mtsr.omskportal.ru),

www.omskmintrud.ru), сайтах учреждений; официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru);

- Исполнитель проводит не менее четырех экспериментов (контрольных закупок) в каждом из учреждений: количество обращений по телефону – не менее 2, с использованием электронных сервисов (сайт, электронная почта) – не менее 1.

Не позднее 5 рабочих дней со дня окончания сбора первичной информации Исполнитель обязан предоставить Государственному заказчику отчет содержащий информацию:

- о датах проведения анкетирования респондентов в учреждениях и по месту оказания социальных услуг (с приложением копий маршрутных листов);

- о датах проведения экспериментов (с указанием адресов электронной почты, телефонов, использованных при проведении экспериментов);

- о датах проведения анализа информации о деятельности учреждений на общедоступных информационных ресурсах (с приложением скриншотов интернет-страниц сайтов).

Государственный заказчик в течение 8 (восьми) рабочих дней со дня получения рассматривает, проводит выборочную проверку информации, изложенной в отчете, и при отсутствии замечаний, утверждает предоставленный Исполнителем отчет, а в случае наличия замечаний в указанный срок уведомляет об этом Исполнителя в письменной форме с указанием причин отказа в утверждении отчета и срока для их устранения и предоставления на повторное утверждение, указанный срок не может превышать 10 (десяти) рабочих дней.

Исполнитель обязан устранить замечания и предоставить отчет о сборе первичной информации в указанные Государственным заказчиком сроки на повторное утверждение.

3. Не позднее 1 сентября 2017 года Исполнитель осуществляет:

- обработку полученных данных (первичной информации);

- обобщение рекомендаций, предложений респондентов, направленных на повышение качества оказываемых услуг, отчетные формы (приложения № 4-7 к настоящему Техническому заданию);

- подготовку и предоставление Государственному заказчику отчета по итогам оказания услуг в виде аналитического доклада, содержащего тестовую часть, презентации, диаграммы, схемы, таблицы и др. и включающего описание всех полученных результатов, в том числе:

1) оценку качества услуг учреждений;

2) определение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых учреждениями;

3) составление рейтингов учреждений по итогам бальной оценки качества надомного социального обслуживания;

4) определение уровня удовлетворенности респондентов качеством услуг, предоставляемых учреждениями;

5) обобщение предложений респондентов о повышении качества социального обслуживания.

Не позднее дня окончания срока оказания услуг Исполнитель предоставляет Государственному заказчику акт сдачи-приема оказанных услуг в 2-х экземплярах с приложением:

- отчета по итогам оказания услуг на бумажном и электронном носителях;

- всего объема заполненных анкет и маршрутных листов с указанием адресов, фамилии, имени, отчества респондентов;
- протоколов проведенных экспериментов (телефонных, с использованием электронной почты);
- полученные результаты социологического исследования в электронном виде в формате Excel в виде выборочных (квотных) срезов (по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями).

5. Требования к услугам:

1. Оказание услуг Исполнителем должны соответствовать требованиям:
 - Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
 - Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
 - приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» в части надомного социального обслуживания (перечень показателей представлен в приложении № 2 к настоящему Техническому заданию);
2. Исполнитель осуществляет тиражирование документов, расходных материалов (анкеты, маршрутные листы, листы наблюдения, опросные листы и др.), в количестве необходимом для проведения социологического исследования.

6. Место оказания услуг:

- Оказание услуг Исполнителем осуществляется:
- по месту нахождения учреждений.
 - анкетирование респондентов в форме интервью проводится Исполнителем в учреждении или на дому (по месту оказания надомного социального обслуживания). Даты проведения опроса Исполнитель согласовывает с официальным представителем учреждения или Государственным заказчиком.

7. Предоставление ведомственной отчетности:

Государственный заказчик предоставляет Исполнителю в письменной форме статистические данные по официальному запросу. Срок подготовки информации Государственным заказчиком Исполнителю составляет не более 10 (десяти) рабочих дней.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(обязательное)

ОБРАЗЦЫ ИНСТРУМЕНТАРИЯ (АНКЕТА И ФОРМЫ)

Б.1 Анкета

Дата заполнения __ __ 2017	Наименование БУ КЦСОН:
Номер анкеты __ __ __	Муниципальное образование:

АНКЕТА

«Оценка качества оказания надомного социального обслуживания организациях социального обслуживания населения Омской области»

Уважаемый респондент! Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество услуг комплексного центра социального обслуживания населения (далее – комплексный центр, центр, КЦСОН) в части социального обслуживания на дому.

Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется, результаты исследования будут представлены только в обобщенном виде.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе комплексного центра социального обслуживания населения Вашего города/ района.

Вопросы анкеты выделены жирным шрифтом (Комментарии и подсказки выделены курсивом). После каждого вопроса представлены все возможные варианты ответов. Для отметки выбранного ответа достаточно обвести «кружком» его код: или вписать необходимые сведения в отведенную для этого графу.

 3.1. Мужской

2. Сколько Вам лет? (Впишите, сколько полных лет Вам исполнилось) |__|__| лет

3. Ваш пол (Можно выбрать только один вариант ответа)

- 3.1. Мужской
- 3.2. Женский

4. Получали ли Вы надомное социальное обслуживание в центре до этого года? (Можно выбрать только один вариант ответа)

- 4.1. Да
- 4.2. Нет, обратился (-лась) впервые в 2017 году

5. Достаточно ли легко Вам было найти или узнать информацию о центре (график работы, контактные телефоны, адрес местонахождения, информация о специалистах и т.п.)? (Можно выбрать только один вариант ответа)

- 5.1. Да, полностью
- 5.2. Да, но не в полном объеме
- 5.3. Нет
- 5.4. Затрудняюсь ответить

6. От кого или откуда Вы получили информацию о центре? (Можно выбрать несколько вариантов ответа)

- 6.1. Средства массовой информации (газеты, радио, телевидение)
- 6.2. Интернет (сайты Министерства труда и социального развития Омской области, центра, сайт bus.gov.ru)
- 6.3. Родственники, знакомые
- 6.4. Информационные стенды
- 6.5. Раздаточные информационные материалы (брошюры, листовки и др.)

- 6.6. При посещении других органов и организаций (полиция, пенсионный фонд, паспортный стол, поликлиника и др.)
- 6.7. Беседа с сотрудниками этого центра
- 6.8. Другое (укажите, откуда именно) _____
- 6.9. Затрудняюсь ответить (не помню)

7. Удовлетворены Вы или нет качеством, полнотой и доступностью информации о работе центра, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, которую Вы получили при личном обращении (по телефону, на сайте центра или Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Минтруд)? (Можно выбрать только один вариант ответа)

- 7.1. Да, полностью удовлетворен (-а)
- 7.2. Частично удовлетворен (-а) (укажите причину) _____
- 7.3. Нет, не удовлетворен (-а) (укажите причину) _____
- 7.4. Затрудняюсь ответить

8. Считаете ли Вы, что в центре условия оказания услуг доступны для инвалидов и других маломобильных групп населения? (Можно выбрать только один вариант ответа)

- 8.1. Да
- 8.2. Частично
- 8.3. Нет
- 8.4. Затрудняюсь ответить
- 8.5. Никогда не был (-а) в здании центра

9. В соответствии с действующим законодательством территориальный орган Министерства обязан рассмотреть заявление гражданина о признании его нуждающимся в социальном обслуживании на дому в течение 5 рабочих дней, а Центр принимает решение по зачислению гражданина, признанного нуждающимся в социальном обслуживании на дому, в течение одного рабочего дня с момента предоставления всех необходимых документов. Сколько времени Вы ожидали зачисления на социальное обслуживание на дому? (Можно выбрать только один вариант ответа)

- 9.1. Зачислили в течение 1-го рабочего дня в день моего обращения
- 9.2. Пришлось подождать несколько дней (укажите количество дней) _____
- 9.3. Пришлось ждать длительный период (укажите количество дней) _____
- 9.4. Затрудняюсь ответить (не помню)

10. Сколько длилось время ожидания в очереди при Вашем личном обращении в центр для получения информации о работе центра, порядке предоставления социальных услуг? (Можно выбрать только один вариант ответа)

- 10.1. Менее 15 минут
- 10.2. 15 - 30 минут
- 10.3. Более 30 минут
- 10.4. Затрудняюсь ответить
- 10.5. Не обращался (-лась)

11. Как Вы думаете, специалисты центра доброжелательны, вежливы, внимательны к Вам или нет? (Можно выбрать только один вариант ответа)

- 11.1. Да
- 11.2. Нет (укажите причину) _____
- 11.3. Затрудняюсь ответить

12. Как Вы считаете, работники центра являются профессионалами? Довольны Вы или нет их работой и уровнем компетенции (знаний и навыков)? (Можно выбрать только один вариант ответа)

- 12.1. Да
- 12.2. Нет (укажите причину) _____
- 12.3. Затрудняюсь ответить

13. Можно ли сказать, что с момента получения социального обслуживания на дому в Вашей жизни произошли определенные положительные перемены, улучшилось качество жизни? (Можно выбрать только один вариант ответа)

13.1. Да

13.2. Нет (укажите причину) _____

13.3. Центр не в состоянии что-либо изменить в сложившейся ситуации

13.4. Затрудняюсь ответить

14. Социальное обслуживание отдельным категориям граждан и некоторые услуги центра предоставляются на платной основе. Если Вам приходилось пользоваться платными услугами или Вы частично оплачиваете социальное обслуживание, удобно ли для Вас внесение платы за услуги? Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг? (Можно выбрать только один вариант ответа)

14.1. Да

14.2. Скорее да, чем нет (укажите причину) _____

14.3. Нет (укажите причину) _____

14.4. Затрудняюсь ответить

15. В соответствии с законодательством центр обязан соблюдать конфиденциальность Ваших персональных данных. Есть ли у Вас замечания к центру по этому поводу? (Можно выбрать только один вариант ответа)

15.1. Да (укажите причину) _____

15.2. Нет

15.3. Затрудняюсь ответить

16. Устраивает ли Вас периодичность прихода социального работника на дом? (Можно выбрать только один вариант ответа)

16.1. Да

16.2. Нет (укажите причину) _____

16.3. Затрудняюсь ответить

17. Как быстро специалисты реагируют на Ваши вопросы и пытаются Вам помочь? Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов? (Можно выбрать только один вариант ответа)

17.1. Да

17.2. Нет (укажите причину) _____

17.3. Затрудняюсь ответить

18. Посоветуете ли Вы другим людям (родственникам, знакомым, соседям и т.д.), в случае если им потребуется помощь социального работника (социальное обслуживание на дому), обратиться в центр? (Можно выбрать только один вариант ответа)

18.1. Да

18.2. Нет (укажите причину) _____

18.3. Затрудняюсь ответить

19. Укажите Ваши замечания и предложения по улучшению надомного социального обслуживания, расширения спектра услуг, оказываемых в комплексном центре? (напишите):

Спасибо Вам за участие в исследовании!

Б.2 Формы для регистрации итогов «контрольных закупок»

Оценка
 доступности консультационных услуг организаций социального обслуживания
 с использованием адресов электронной почты
 (по итогам эксперимента _____ .2017 года)

№	Организация социального обслуживания	Адрес электронной почты, указанный на отраслевом сайте Минтруда в сети Интернет		Адрес электронной почты, указанный на сайте bus.gov.ru	Дата отправки писем*	Дата получения ответов на запрос	Оценка результатов «контрольной закупки»
		в подразделе «Государственные учреждения» раздела «Министерство»	в подразделе «Поставщики социальных услуг» подраздела «Реализация 442-ФЗ» раздела «Социальные программы»				
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
...							
38							

*Отправка писем на электронные адреса организаций социального обслуживания осуществлялась с электронного адреса _____

Оценка
 доступности консультационных услуг организаций социального обслуживания с использованием телефонной связи
 (по итогам эксперимента _____ .2017 года)

№	Организация социального обслуживания (далее – ОСО)	Номер телефона (ов), по которым осуществ лялся дозвон (по данным сайтов)	Дата и время телефонных звонков	Обще е колич ество звонк ов *	Число телефо нных звонков , которы е заверш ились соедине нием с ОСО	Этикет ведения телефонных переговоров:			Актуальность телефонов:			Качество консультации:				
						Специалист назвал при начале разговора ФИО, должность в ОСО	Специалист назвал только ОСО	Специалист не представился и не назвал ОСО	сразу ли поспешил на лицо, способное предоставить консультацию	происходит однократный перевод вызовов (приглашение к телефону специалиста)	происходят многократные переводы вызовов (приглашение к телефону специалистов)	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	
1.																
2.																
3.																
4.																
5.																
...																
38																

Общее количество обращений в каждую ОСО – 2 раза (+ 2 повторных звонка при «занятости телефонной линии» в течение рабочего дня ОСО)

Оценка
информационных стендов организаций социального обслуживания и наличия информационных материалов
(памяток, буклетов и др.) (по итогам наблюдения _____ .2017 года)

№	Организация социального обслуживания (далее – ОСО)	Дата проведения наблюдения	Наличие в общедоступных местах памяток, буклетов и др. о деятельности ОСО*	Оценка стендов			Наличие книги жалоб и предложений	Недостатки стендов и размещенной на них информации
				Наличие информации о деятельности ОСО*	Наличие информации и о порядке подачи жалобы по вопросам качества социальных услуг	Соответствие информации о деятельности ОСО ст.13 Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»		
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
.....								
38								

* наличие информации о деятельности ОСО, в том числе:

- информация об ОСО, в т.ч. режиме и графике работы,
- информация о руководителе ОСО, его заместителях, руководителях филиалов ОСО (при их наличии);
- информация о контактных телефонах и адресах электронной почты ОСО и ее филиалов (при наличии);
- информация о формах социального обслуживания и видах социальных услуг, предоставляемых ОСО;
- информация, о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг;
- информация о тарифах на социальные услуги;
- адреса, телефоны вышестоящей организации (Минтруд);
- информация о размещении информации об ОСО в сети Интернет;
- информация о персональном составе работников ОСО;
- копии документов (устава, медицинских лицензий, внутреннего распорядка, документа о порядке предоставления социальных услуг за плату).

Б.3 Форма для оценки информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах

Оценка информации, размещенной в сети «Интернет» об организациях социального обслуживания (далее – ОСО), осуществляющих социальное обслуживание на дому, на соответствие информации о деятельности ОСО ст.13 Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

№	ОСО	Дата проведения исследования	Оценка сайтов			Примечания
			Официального сайта Министерства труда и социального развития Омской области	Сайта bus.gov.ru	Сайта ОСО (при наличии)	
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
....						
38						