

**Результаты проведения независимой оценки качества
организациями на территории Омской области
Оценка качества работы организаций по критерию "Открытость и
доступность информации об организации социального обслуживания"**

В соответствии со ст.13 Федерального Закона РФ от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (далее – Закон № 442-ФЗ), организации, которые являются поставщиками социальных услуг, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

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

2) о структуре и об органах управления организации;

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

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

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

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

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

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

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

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

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

По критерию "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" оценка проводилась по 7 показателям (максимальное количество баллов, которое могла получить организация, – 15):

1) полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на сайтах в сети "Интернет");

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

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

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

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

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

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

Сравнительный анализ информации показал, что в основном она соответствует требованиям открытости и доступности. Все подведомственные Министерству труда и социального развития Омской области (далее – Минтруд Омской области) организации имеют отдельные страницы на сайте учредителя, которым является Минтруд Омской области.

С точки зрения удобства интерфейсов для пользователей среди сайтов СРЦН особо отмечены сайты СРЦН "Забота" города Омска, СРЦН Таврического района.

Независимая оценка качества наличия дистанционных способов взаимодействия организаций (далее – ОСО) и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) показала, что у всех организаций представлены все необходимые способы дистанционного взаимодействия (телефоны, адреса электронной почты и иные электронные сервисы). Все ОСО получили максимальное значение по данному показателю (2 балла).

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

Исследование доступности телефонного сервиса и электронной почты проводилось добровольцами с точки зрения потребителя, желающего получить

консультацию по различным вопросам и воспользоваться услугами. Для разговора или составления обращений использовались вопросы-легенды в зависимости от направления деятельности ОСО.

Следует отметить общую тенденцию, характерную при проведении телефонных консультаций ОСО: сотрудники, отвечающие на телефонные обращения, вежливы и доброжелательны.

Что касается обращений в организации по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации для получения необходимой информации от общего числа контрольных обращений, то были получены все ответы в короткие сроки.

Все исследуемые организации получили максимальное значение по критерию "Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации" (2 из 2 баллов).

Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в ОСО возможно у всех организаций.

Результаты анализа наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг (в общедоступных местах на информационных стендах организации, на официальном сайте организации, на официальном сайте Минтруда Омской области) представлены в следующей таблице (максимальное количество – 3 балла).

Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг.

Наименование учреждения	Сумма баллов (max-3)
КУ "СРЦН "Гармония"	3,0
КУ "СРЦН Большереченского района"	2,5
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	2,0
КУ "СРЦН Одесского района"	2,0
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	2,0
КУ "СРЦН Тарского района"	2,0
КУ "СРЦН Таврического района"	1,0
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	1,0
ИТОГО средний балл	1,94

Информация о порядке подачи жалобы в общедоступных местах на информационных стендах имелась у всех организаций в полном объеме.

Не у всех организаций на официальных сайтах информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг представлена в полном объеме.

Анализ данных опроса получателей социальных услуг выявил высокий уровень удовлетворенности информацией об организациях.

Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о работе.

Наименование учреждения	Доля респондентов, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций (в % от общего числа опрошенных)
КУ "СРЦН "Гармония"	100
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	100
КУ "СРЦН Одесского района"	100
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	93,3
КУ "СРЦН Таврического района"	87
КУ "СРЦН Тарского района"	67
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	60
КУ "СРЦН Большереченского района"	27
ИТОГО средний балл	78,9

Максимальное значение (1 балл) получили: СРЦН "Гармония", СРЦН "Забота", СРЦН Одесского района.

Ниже, чем у остальных организаций среди у СРЦН Большереченского района (0,27 балла).

Рейтинги организаций по критерию "Открытость и доступность информации об ОСО" представлены в таблице

Сумма баллов по критерию "Открытость и доступность информации об ОСО"

Наименование учреждения	Сумма баллов (max – 15)	Рейтинг
КУ "СРЦН "Гармония"	15,00	1
КУ "СРЦН Одесского района"	14,00	2
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	13,93	3
КУ "СРЦН Тарского района"	13,67	4
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	12,90	5
КУ "СРЦН Большереченского района"	12,77	6
КУ "СРЦН Таврического района"	12,77	
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	11,20	7
ИТОГО средний балл	13,28	

Результаты оценки по критерию "Открытость и доступность информации об организации" сложились следующим образом:

- наибольшую сумму баллов получил СРЦН "Гармония";
- наименьшую сумму баллов (меньше 12) – СРЦН Знаменского района Омской области".

Оценка качества работы организаций по критерию "Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения"

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

При оценке внешнего благоустройства оценивалось и проверялось:

- наличие указателей на пути следования на территории организации, таблички с полным названием организации,
- соблюдение чистоты и отсутствие мусора на территории организации;
- наличие входа (въезда для маломобильных групп населения (далее – МГН)) на территорию организации, удобного для получателей услуг;
- наличие путей движения для МГН (транспортных и пешеходных с возможностью их совмещения);
- наличие автомобильной парковки для посетителей возле организации; а также выделенных и маркированных мест (не меньше одного) для стоянки транспорта инвалидов;
- наличие твердого покрытия на проездах и пешеходных дорожках, в т.ч. оценка его пригодности для проезда инвалидов и детских колясок (с учетом специфики работы организации); отсутствие препятствий на путях движения клиентов, в том числе для МГН;
- наличие дверного проема, отсутствие порогов, перепадов пола, позволяющего проехать креслу-коляске.

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

В рамках оценки внутреннего благоустройства осуществлялась проверка:

- оснащения помещений внутри организации приспособлениями для инвалидов и других МГН, в т.ч. на наличие как минимум одной универсальной кабины доступной и оборудованной для использования инвалидами, пользующихся креслом-коляской, и видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением слуха, зрения;
- исправности работы туалетов (чистота, наличие исправно работающего оборудования, в туалете – мыла, туалетной бумаги и т.д.).

В рамках проведения осмотра проводилась фотосъемка объектов.

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

- 1) доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других МГН;
- 2) доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других МГН), считающих условия оказания услуг доступными (в % от общего числа опрошенных)
- 3) наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации;
- 4) укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

5) доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации и территории, на которой она расположена, как хорошее (в % от общего числа опрошенных).

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

- 1) оборудование территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для МГН (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);
- 2) оборудование входных зон на объектах оценки для МГН;
- 3) наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;
- 4) наличие в помещениях организации видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

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

Название учреждения	Содержание ответов респондентов				
	Да	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить	Нет статуса инвалида
	%				
КУ "СРЦН "Гармония"	12,5%	0,0%	0,0%	75,0%	12,5%
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	86,7%
КУ "СРЦН Большереченского района"	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	91,7%
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
КУ "СРЦН Одесского района"	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	84,6%
КУ "СРЦН Таврического района"	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	85,7%
КУ "СРЦН Тарского района"	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	30,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%

На момент проведения независимой оценки во всех организациях отсутствовали в помещениях видео-, аудио- информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения. Но надо отметить чистоту и ухоженность территорий, а также санитарно-гигиенических помещений.

В организациях имеются пандусы, расширены дверные проемы для проезда инвалидного кресла-коляски. Вместе с тем, в настоящее время практически все проводят мероприятия по улучшению условий беспрепятственного доступа инвалидов и других МГН к объектам и услугам.

Проведенный опрос респондентов показал, есть организации, в которых респонденты считают, что условия оказания услуг недоступны для инвалидов. В их

числе СРЦН Знаменского района Омской области, СРЦН Тарского района, СРЦН Тюкалинского района.

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

Наименование учреждения	Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных)
КУ "СРЦН Одесского района"	13
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	13
КУ "СРЦН Большереченского района"	7
КУ "СРЦН "Гармония" Омской области"	7
КУ "СРЦН Таврического района"	7
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	0
КУ "СРЦН Тарского района"	0
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	0
ИТОГО средний балл	5

Во всех организациях присутствуют оборудованные помещения для предоставления социальных услуг согласно перечню социальных услуг, предоставляемых в данных организациях.

По данным опроса, в среднем большинство получателей социальных услуг положительно оценивают благоустройство и содержание помещений организаций и территории, на которой они расположены.

100 % респондентов оценили благоустройство и содержание помещений организаций и территории, как отлично. И лишь в нескольких организациях респонденты оценили благоустройство и содержание помещений организаций социального обслуживания и территории как хорошее, в таких организациях как: СРЦН "Гармония" (0,93), СРЦН Большереченского района (0,87), СРЦН Одесского района (0,93), СРЦН Тарского района(0,93), РООИ "Планета друзей" (0,5).

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

По состоянию на 1 июля 2018 года в полном объеме специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, были укомплектованы 2 из 50 организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка.

Укомплектованность организаций специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (на 1 июля 2018 года).

Наименование учреждения	Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг в % от штатных единиц, установленных в штатном расписании, на 01.07.2018 г.
КУ "СРЦН Большереченского района"	100,0
КУ " СРЦН Тарского района"	98,8
КУ " СРЦН Одесского района"	94,2

КУ "СРЦН Таврического района"	93,4
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	92,8
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	92,7
КУ "СРЦН "Гармония"	79,8
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	79,2
ИТОГО средний балл	91,36

Максимальную оценку (1 балл) по показателю "Укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг" получили СРЦН Большереченского района.

По второму критерию "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения" наибольший результат СРЦН 5 из 8 баллов набрали СРЦН Одесского района и СРЦН Таврического района, на втором месте – СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района и СРЦН Знаменского района Омской области (по 4,93 балла у каждой), на третьем – СРЦН Тарского района и СРЦН "Забота" города Омска (по 4,92 балла у каждой).

Средняя сумма баллов по СРЦН – 4,89 балла. Ниже средней суммы баллов оценку получили СРЦН Большереченского района (4,87), СРЦН "Гармония" (4,52).

Негосударственная организация (РООИ "Планета друзей") по данному показателю набрала 5,20 балла.

Значение показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

Наименование учреждения	Общее количество баллов (максимальное количество баллов – 8)	Рейтинг
КУ "СРЦН Одесского района"	5,00	1
КУ "СРЦН Таврического района"	5,00	
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	4,93	2
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	4,93	
КУ "СРЦН Тарского района"	4,92	3
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	4,92	
КУ "СРЦН Большереченского района"	4,87	4
КУ "СРЦН "Гармония"	4,52	5
ИТОГО средний балл	4,89	

Оценка качества работы организаций по критерию "Время ожидания предоставления социальной услуги"

По третьему показателю "Время ожидания предоставления социальной услуги" из СРЦН наибольший результат 2 из 2 баллов набрали: СРЦН "Забота" города Омска, СРЦН Таврического района, СРЦН Тарского района, СРЦН "Гармония".

Средняя сумма баллов по СРЦН составила 1,71 балла. Ниже средней суммы баллов оценку получили: СРЦН Одесского района – 1,15 балла, СРЦН Знаменского района Омской области – 1,03 балла.

Значение показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги.

Наименование учреждения	Общее количество баллов (максимальное количество баллов - 2)	Рейтинг
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	2,00	1
КУ "СРЦН Таврического района"	2,00	
КУ "СРЦН Тарского района"	2,00	
КУ "СРЦН "Гармония"	2,00	
КУ "СРЦН Большереченского района"	1,80	2
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	1,73	3
КУ "СРЦН Одесского района"	1,15	4
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	1,03	5
ИТОГО средний балл	1,71	-

Оценка качества работы организаций по критерию "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания"

Проведена оценка по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций, в том числе:

1) на основании социологического опроса – доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации, и доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации;

2) на основании анализа ведомственной статистики Минтруда Омской области, организаций – доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года (от общего числа работников).

Независимая оценка качества показала достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей социальных услуг в части доброжелательности, вежливости, внимательности и компетентности сотрудников, проявляющихся в процессе личного общения.

Оценка по показателям удовлетворенности потребителей социальных услуг доброжелательностью сотрудников ОСО и их компетентностью

Наименование учреждения	Сумма баллов по показателям:	
	"Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации " (максимально – 1)	"Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации " (максимально – 1)
КУ "СРЦН "Гармония"	1,00	1,00
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	1,00	1,00

КУ "СРЦН Большереченского района"	0,93	0,93
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	1,00	1,00
КУ "СРЦН Одесского района"	1,00	0,93
КУ "СРЦН Таврического района"	1,00	1,00
КУ "СРЦН Тарского района"	1,00	1,00
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	1,00	1,00
Среднее значение	0,99	0,98

Большинство опрошенных в организациях (97 %) полностью довольны тем, как к ним относятся сотрудники.

В среднем уровень удовлетворенности потребителей компетентностью персонала составил также 95 %. Полученные данные свидетельствуют о профессионализме трудовых коллективов организаций и продуманной кадровой политике.

Одним из критериев, характеризующих компетентность работников организаций социального обслуживания, является критерий "Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации за последние три года".

Наиболее благополучная ситуация с повышением квалификации/ профессиональной переподготовкой по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности сложилась в СРЦН Тарского района (98,0 %).

В целом средняя оценка составила 41,5 %, что положительно характеризует кадровую работу организаций и указывает на то, что основная их часть планируют процесс повышения квалификации и профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности своих работников на долгосрочный период (три года и более).

Повышение квалификации/профессиональная переподготовка специалистов по профилю социальной работы или иной осуществляемой организациями деятельности (на июль 2018 года).

Наименование учреждения	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности за последние три года, от общего числа работников в %
КУ "СРЦН Тарского района"	98,0
КУ "СРЦН "Гармония"	94,0
КУ "СРЦН Таврического района"	85,0

КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	70,0
КУ "СРЦН Большереченского района"	64,1
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	57,0
КУ "СРЦН Одесского района"	38,0
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	28,0
Среднее значение	66,8

По четвертому критерию "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания" на первом месте СРЦН Тарского района с 2,98 балла, на втором - СРЦН "Гармония" (2,94 балла), на третьем - СРЦН Таврического района (2,85 балла). Средняя сумма баллов по СРЦН – 2,64 балла. Ниже средней суммы баллов оценку получили: СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района (2,57 балла), СРЦН Большереченского района (2,50), СРЦН Одесского района (2,31), СРЦН "Забота" города Омска (2,28).

Значение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

Наименование учреждения	Общее количество баллов (максимальное количество баллов - 3)	Рейтинг
КУ "СРЦН Тарского района"	2,98	1
КУ "СРЦН "Гармония"	2,94	2
КУ "СРЦН Таврического района"	2,85	3
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	2,70	4
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	2,57	5
КУ "СРЦН Большереченского района"	2,50	6
КУ "СРЦН Одесского района"	2,31	7
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	2,28	8

Данный критерий оценивался только исходя из опроса респондентов. Таким образом, можно заключить, что большинство потребителей социальных услуг обследуемых организаций удовлетворены доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников указанных организаций.

Оценка качества работы организаций по критерию "Удовлетворенность качеством оказания услуг"

Значение критерия "Удовлетворенность качеством оказания услуг" (максимальное значение – 5 баллов) определялось на основе пяти следующих показателей, каждый из которых мог быть максимально оценен в один балл исходя из результатов оценки респондентами.

Кроме того, при оценке показателя, характеризующего удовлетворенность качеством оказания услуг, также учитывался показатель ведомственной статистики Минтруда Омской области "Количество зарегистрированных в организации

социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде, на 100 получателей социальных услуг". По данным Минтруда, за 2017 год и 6 месяцев 2018 года жалоб получателей социальных услуг на качество услуг организаций социального обслуживания зарегистрировано не было. По данному показателю все организации социального обслуживания получили по 1 баллу (100 % от максимально возможной суммы баллов).

В своей оценке изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации в среднем, по всем исследуемым организациям, 87 % респондентов отметили, что в результате получения услуг, качество их жизни или их родственников изменилось в лучшую сторону.

Оценка респондентами изменений качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания.

Наименование учреждения	Доля респондентов, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации (% от числа опрошенных)
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	100
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	93
КУ "СРЦН "Гармония"	80
КУ "СРЦН Большереченского района"	73
КУ "СРЦН Одесского района"	67
КУ "СРЦН Таврического района"	67
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	53
КУ "СРЦН Тарского района"	33
Среднее значение	59,5

Следует отметить, что 99 % респондентов готовы рекомендовать организацию, в которой они получали или получают социальные услуги, другим людям.

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

Наименование учреждения	Доля респондентов, готовых рекомендовать организацию родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (% от числа опрошенных)
КУ "СРЦН "Гармония"	100
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	100
КУ "СРЦН Большереченского района"	100
КУ "СРЦН Одесского района"	100
КУ "СРЦН Таврического района"	100
КУ "СРЦН Тарского района"	100
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	100
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	87
Среднее значение	98,38

Одним из показателей, по которому оценивается удовлетворенность качеством оказания услуг, является оценка качества проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий группового характера. Следует отметить, что большинство респондентов довольны качеством указанных мероприятий. Особенно запомнились респондентам досуговые и спортивные мероприятия, которые регулярно проводятся в организациях. Хотя некоторые респонденты отмечают, что их должно проводиться большее количество.

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

Наименование учреждения	Сумма баллов (максимальное количество баллов - 1)
КУ "СРЦН "Гармония"	1,00
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	1,00
КУ "СРЦН Одесского района"	1,00
КУ "СРЦН Таврического района"	1,00
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	1,00
КУ "СРЦН Большереченского района"	0,93
КУ "СРЦН Тарского района"	0,80
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	0,53
ИТОГО средний балл	0,91

По данному критерию в "тройку лидеров" СРЦН вошли: СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района (4,92 балла), СРЦН "Гармония" (4,56 балла), СРЦН Таврического района (4,55 балла). Средняя сумма баллов по СРЦН — 4,40. Ниже средней суммы баллов оценку получили 4 из 8 СРЦН.

Значение показателей, характеризующих удовлетворенность качеством оказания услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов (максимальное количество баллов -5)	Рейтинг
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	4,92	1
КУ "СРЦН "Гармония"	4,56	2
КУ "СРЦН Таврического района"	4,55	3
КУ "СРЦН Одесского района"	4,46	4
КУ "СРЦН Большереченского района"	4,38	5
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	4,24	6
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	4,16	7
КУ "СРЦН Тарского района"	3,95	8
ИТОГО средний балл	4,40	-

Таблица. Оценка респондентами условий предоставления социальных услуг в разрезе организаций

№ п/п	Организация социального обслуживания	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных											
		жилым помещением	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	организацией питания	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	мебелью, мягким инвентарем	оперативностью решения вопросов	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	хранением личных вещей	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	порядком оплаты социальных услуг
1	КУ "СРЦН "Гармония"	100,0%	100,0%	66,7%	93,3%	86,7%	93,3%	100,0%	100,0%	6,7%	66,7%	80,0%	13,3%
2	КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	100,0%	100,0%	6,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	20,0%	100,0%	100,0%	13,3%
3	КУ "СРЦН Большереченского района"	100,0%	100,0%	60,0%	93,3%	93,3%	86,7%	100,0%	80,0%	26,7%	80,0%	46,7%	0,0%
4	КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	6,7%	100,0%	100,0%	0,0%
5	КУ "СРЦН Одесского района"	100,0%	86,7%	46,7%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	60,0%	26,7%	100,0%	100,0%	33,3%
6	КУ "СРЦН Таврического района"	100,0%	100,0%	73,3%	93,3%	100,0%	100,0%	93,3%	86,7%	80,0%	100,0%	100,0%	33,3%
7	КУ "СРЦН Тарского района"	100,0%	100,0%	93,3%	93,3%	100,0%	93,3%	100,0%	93,3%	26,7%	86,7%	93,3%	0,0%
8	КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%

Анализ и оценка качества деятельности организаций на территории Омской области с указанием лучших организаций по результатам анализа

Во исполнение указаний Минтруда РФ, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих деятельность по оказанию социальных услуг населению на территории Омской области, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение показателей, рекомендованных для независимой оценки качества организаций.

Важность сведения в единое целое широкого круга критериев и показателей, имеющих разнообразные характеристики, во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

По результатам независимой оценки качества организации получили от 24,10 до 29,02 балла "Разрыв" между максимальным и минимальным значением балльной оценки составляет всего 5 процентных пунктов.

- средняя сумма баллов — 26,92 балла;

- самый высокий балл у СРЦН "Гармония" (29,02 балла). Второе место занял СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района" (28,08 балла), на третьем месте СРЦН Тарского района (27,52 балла), на четвертом – СРЦН Таврического района (27,17 балла), на пятом – СРЦН Одесского района (26,92 балла);

- ниже средней суммы баллов оценку получили: СРЦН Большереченского района — 26,32 балла, СРЦН "Забота" города Омска" — 26,26 балла, СРЦН Знаменского района — 24,10 балла.

Итоговый результат независимой оценки качества обследованных организаций на территории Омской области

Наименование организации	Общее количество полученных баллов по итогам НОК	Максимальное количество баллов, которые могла получить организации по итогам НОК	Рейтинг
КУ "СРЦН "Гармония"	29,02	33	1
КУ "СРЦН "Солнышко" Тюкалинского района"	28,08	33	2
КУ "СРЦН Тарского района"	27,52	33	3
КУ "СРЦН Таврического района"	27,17	33	4
КУ "СРЦН Одесского района"	26,92	33	5
КУ "СРЦН Большереченского района"	26,32	33	6
КУ "СРЦН "Забота" города Омска"	26,26	33	7
КУ "СРЦН Знаменского района Омской области"	24,10	33	8
ИТОГО средний балл	26,92	-	-