

Отчёт

*по сбору и обобщению информации о качестве
условий оказания услуг организациями социального
обслуживания Новосибирской области*

Государственный контракт № 0851200000624002512
от 24.05.2024

2024

Оглавление

Методика исследования.....	3
<i>Нормативно-правовая база.</i>	3
<i>Цели и задачи:</i>	5
<i>Методы исследования (сбора данных):</i>	6
<i>Перечень критериев и показателей</i>	7
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)	7
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	8
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	8
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения).....	9
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	10
<i>Результаты обобщения информации</i>	12
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций	12
Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов.....	26
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%)	34
<i>Рейтинги организаций</i>	39
Общие результаты.....	39
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы	43
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	46
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	48
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы ...	51
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	54
<i>Выводы и рекомендации по организациям</i>	57
Выводы.....	57
Выявленные недостатки и рекомендации	58
<i>Инструментарий исследования</i>	68
Опросный лист (Анкета получателей услуг)	68
Анкета (для лиц с ментальными нарушениями).....	70
Чек-лист для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг	73
Перечень организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году.....	77

Методика исследования

Нормативно-правовая база.

Проведение НОК регулируется следующими нормативными актами:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- общими критериями независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, порядком и процедурой ее проведения, утвержденными Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

 - открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

 - комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

 - доступность услуг для инвалидов;

 - доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;

 - удовлетворенность условиями оказания услуг;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- полным объемом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

 - от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Единый порядок расчета показателей);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

от 28.12.2023 № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Методические рекомендации);

- перечнем организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – Министерство), прилагаемым к настоящему Описанию объекта закупки (приложение № 1 к Описанию объекта закупки).

Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве

от 18.12.2023 № 23 размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mtsr.nso.ru/page/7196>). Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве

от 18.12.2023 № 23 размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mtsr.nso.ru/page/7196>).

Цели и задачи:

Цель: сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области и обобщение полученных данных в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году.

Задачи:

- получение информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Новосибирской области (по каждому учреждению отдельно);
- формирование проекта рейтинга организаций социального обслуживания.

Объект:

Качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Предмет:

Сбор и обобщение информации об условиях оказания услуг в организациях социального обслуживания по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

Методы исследования (сбора данных):

1) Разработка и подготовка инструментария:

Обследование проводится методом анкетирования, структурированного наблюдения и документальным методом. Обследование может включать открытые вопросы.

Генеральная совокупность – получатели социальных услуг, в соответствии с перечнем организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг. Выборка неслучайная, целевая.

2) Место оказания услуг: в соответствии с перечнем организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг. Итоговый отчет передается Заказчику по адресу: г. Новосибирск, ул. Шевченко, 24.

3) График оказания услуг: со дня заключения государственного контракта и не позднее 01.04.2024.

1. Основной метод выявления мнения получателей услуг – их опрос, который может осуществляться в форме:

1) анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);

2) интервьюирования получателей услуг;

2. Методы проведения объективной оценки качества условий оказания услуг:

1) аудит официального сайта

2) визит в организацию с использованием технологии «тайный покупатель».

Требования к выборочной совокупности респондентов

Доля респондентов составляет 40 % от общей численности получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 респондентов в одной организации. При этом выборка будет включать в равных долях получателей социальных услуг на дому и получателей мер социальной поддержки, за предоставлением которых они обращались в данную организацию.

Для реализации поставленных задач использовался инструментарий:

опросные листы (анкеты) – для опроса получателей социальных услуг;

формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг с использованием телефонной связи и электронных сервисов (сайты, электронная почта организаций);

Перечень критериев и показателей

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (утверждены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» ≤*≥)

п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <u>≤**></u> : на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации (учреждения)).
2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
1.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).
2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

	<p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>
2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</p> <p>помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</p> <p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>
	<p>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</p>
1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в %</p>

	от общего числа опрошенных получателей услуг).
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг
1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

 <*> Далее соответственно - организация, учреждение.

<*> Статья 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской

Федерации»; статья 8 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»; приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.02.2018 № 122ан «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Результаты обобщения информации

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1.).

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на официальном сайте организации в сети «Интернет» (п. 1.1.2.).

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации (пок. 1.2.)

	1. телефон	2. электронная почта	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	6. иной дистанционный способ взаимодействия	Всего условий
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	1	1	1	1		1	5
ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	1	1		1	1	1	5
ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6

	1. телефон	2. электронная почта	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее	6. иной дистанционный способ взаимодействия	Всего условий
ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	6
ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	1	1		1	1	1	5
ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	1	1	1	1		1	5
ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	1	1	1	1	1	1	6
МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	1	1		1	1	1	5
МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	1	6
МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	1	6
МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	1	1	1	1	1	1	6
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	1	1	1	1	1	1	6

Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов

	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг							
	1. наличие комфортно й зоны отдыха (ожидания) , оборудован ной соответств ующей мебелью	2. наличие и понятность навигации внутри организаци и,	3. доступност ь питьевой воды (наличие работающе го кулера)	4. наличие и доступност ь санитарно-гигиеничес ких помещений	5. санитарное состояние помещений организаци и	6. транспортн ая доступност ь	7. доступност ь записи на получение услуги	ВСЕГО
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ СО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ СО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ ССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ НСО «Областной центр социальной	1	1	1	1	1	1	1	7

	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг							
	1. наличие комфортно й зоны отдыха (ожидания) , оборудован ной соответств ующей мебелью	2. наличие и понятность навигации внутри организаци и,	3. доступност ь питьевой воды (наличие работающе го кулера)	4. наличие и доступност ь санитарно-гигиеничес ких помещений	5. санитарное состояние помещений организаци и	6. транспортн ая доступност ь	7. доступност ь записи на получение услуги	ВСЕГО
помощи семье и детям «Радуга»								
ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	1	1	1	1	1	1	1	7
ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	1	1	1	1	1	1	1	7

	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг							
	1. наличие комфортно й зоны отдыха (ожидания) , оборудован ной соответств ующей мебелью	2. наличие и понятность навигации внутри организаци и,	3. доступност ь питьевой воды (наличие работающе го кулера)	4. наличие и доступност ь санитарно-гигиеничес ких помещений	5. санитарное состояние помещений организаци и	6. транспортн ая доступност ь	7. доступност ь записи на получение услуги	ВСЕГО
МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	1	1	1	1	1	1	1	7
МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	1	1	7
МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	1	1	7
МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	1	1	1	1	1	1	1	7
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	1	1	1	1	1	1	1	7

	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов					
	наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	наличие сменных кресел-колясок,	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	ВСЕГО
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	1	1	1	1	1	5
ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	1	1	1	1	1	5
ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	1	1	1	1	1	5
ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	1	1	1	1	1	5
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	1	1	1	1	1	5
ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	1	1	1	1	1	5
ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	1	1	1	1	1	5
ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	1	1	1	1	1	5
ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	1	1	1	1	1	5
ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	1	1	1	1	1	5
ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	1	1	1	1	1	5
ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5

ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	5
ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	1	1	1	1	1	5
ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1	5
ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	1	1	1	1	1	5
ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	1	1	0	1	0	3
ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	1	1	1	1	1	5
МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	1	1	1	1	1	5
МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	5
МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	5
МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	1	1	1	1	1	5
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	1	1	1	1	1	5
МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	5

	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.						
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	помощь оказываемая работниками организации, прошедшим и необходимое обучение	на дому	ВСЕГО
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	1	1	0	1	1	1	5
ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	1	1	1	1	1	0	5
ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	1	1	0	1	1	1	5
ГАУ НСО «Областной центр социальной	1	1	0	1	1	1	5

	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.						
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	помощь оказываемая работниками организации, прошедшим и необходимое обучение	на дому	ВСЕГО
помощи семье и детям «Радуга»							
ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	0	5
ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	1	6
ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1	1	5
ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	0	1	0	1	1	0	3
ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	1	1	1	1	1	0	5
ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	1	1	0	1	1	0	4
ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	0	1	0	1	1	1	4
ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	0	1	1	0	4
ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	1	1	1	1	1	1	6
ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный	1	1	1	1	1	0	5

	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.						
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	помощь оказываемая работниками организации, прошедшим и необходимое обучение	на дому	ВСЕГО
центр для несовершеннолетних «Снегири»							
ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	0	1	0	1	1	1	4
МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	1	1	1	1	1	1	6
МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	1	6
МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	1	6
МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	0	1	0	1	1	1	4
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	1	1	0	1	1	1	5
МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения»	1	1	1	1	1	1	6

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%)

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Своевременность предоставления услуги	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми взаимодействовал и в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиям оказания услуг
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100,00	99,00	100,00	99,31	99,56	99,66	99,66	99,62	99,31	99,31	100,00
ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	98,00	91,00	100,00	95,23	98,13	98,41	97,62	98,83	98,41	97,62	99,20
ГАУ СО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100,00	100,00	100,00	99,84	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,84	100,00
ГАУ СО НСО	100,00	97,00	98,48	99,24	92,00	98,48	100,00	99,08	98,48	98,48	98,48

«Новосибирский областной геронтологический центр»											
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	97,00	94,00	96,42	96,21	97,74	94,11	95,59	97,39	93,91	93,91	99,15
ГАУССО НСО «Бердский дом- интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	93,00	93,00	100,00	98,78	98,94	100,00	100,00	100,00	97,56	100,00	100,00
ГАУ ССО НСО «Дом- интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	99,00	96,00	97,15	98,29	97,53	96,02	99,43	99,01	99,72	99,72	99,72
ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	95,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100,00	99,00	98,22	99,71	98,97	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	99,00	100,00	98,96	98,96	100,00	100,00	100,00	100,00	98,96	97,92	100,00
ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100,00	99,00	100,00	98,96	100,00	100,00	100,00	100,00	98,96	96,88	98,96
ГАУССО НСО «Болотнинский	99,00	97,00	98,66	95,98	98,11	99,32	99,32	98,62	97,99	98,66	98,66

психоневрологический интернат»											
ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	95,00	94,00	100,00	93,79	91,47	97,51	99,37	99,34	94,40	97,51	97,51
ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	99,00	99,00	100,00	98,72	97,59	100,00	100,00	100,00	98,72	99,35	100,00
ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	99,00	99,00	99,65	99,65	98,56	99,65	100,00	99,64	98,95	100,00	99,65
ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	99,00	99,00	100,00	98,08	97,70	99,36	99,36	100,00	98,73	98,73	99,36
ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	99,00	99,00	99,72	98,85	98,72	98,85	99,72	100,00	93,06	99,42	98,26
ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,00	98,00	100,00	97,81	98,62	92,30	95,61	90,91	87,92	93,40	94,50
ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические	99,00	97,00	100,00	86,04	96,33	100,00	100,00	98,95	98,61	100,00	99,53

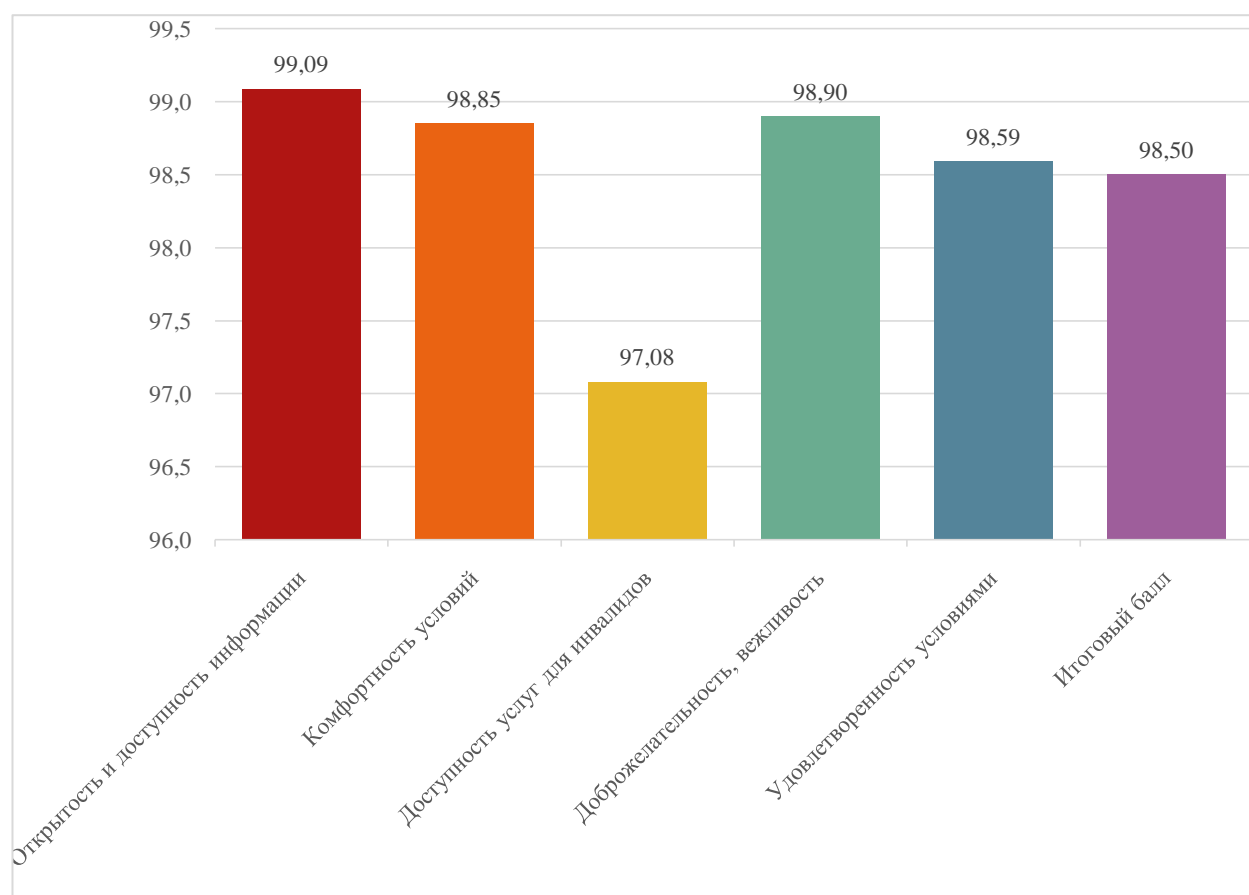
расстройства»											
ГБУСО НСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	91,00	97,00	93,75	90,38	100,00	97,11	97,60	97,83	93,26	92,79	98,07
ГБУ НСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	91,00	98,00	97,76	96,63	100,00	96,63	96,63	97,78	97,76	92,13	97,76
МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	96,00	98,00	98,34	96,13	96,53	97,51	98,62	98,83	99,73	99,73	98,90
МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	99,00	100,00	99,74	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,77	100,00	100,00	100,00	99,77	100,00
МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром	99,00	93,00	95,89	98,14	99,56	98,14	98,56	98,16	97,32	98,98	98,98

[illegible]

Рейтинги организаций

Общие результаты

Общий средний балл составил 98,50, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99,09). Далее следуют критерии доброжелательности и вежливости (98,90), комфортности условий (98,85), удовлетворённости условиями оказания услуг (98,59). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (97,08).



Организации получили интегральный балл от 94,64 до 99,97.



Наиболее высокий общий балл получили:

- ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»
- МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»
- МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»
- ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»

Данные по критериям приведены в таблице.

№ п/п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	общий балл	Рейтинг
3	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	99,93	99,95	100,00	100,00	99,97	99,97	1
24	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	99,84	99,92	100,00	100,00	100,00	99,95	2
25	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	99,70	100,00	100,00	99,91	99,95	99,91	3
1	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	99,74	99,79	99,87	99,65	99,66	99,74	4-5
9	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	99,82	99,20	99,69	100,00	100,00	99,74	4-5
10	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	99,70	99,27	100,00	100,00	99,27	99,65	6-7
8	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	99,05	100,00	100,00	99,20	100,00	99,65	6-7
14	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	99,70	99,62	99,28	100,00	99,49	99,62	8
11	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	99,72	99,69	100,00	100,00	98,54	99,59	9
16	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	99,49	99,42	99,31	99,49	99,05	99,35	10
6	ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	97,16	99,63	99,68	100,00	99,27	99,15	11
28	МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр	99,28	98,20	99,43	99,17	98,85	98,99	12

№ п/п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	общий балл	Рейтин г
	социального обслуживания населения»							
12	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	99,10	98,26	99,43	99,18	98,46	98,89	13
7	ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	98,95	98,35	99,26	97,98	99,72	98,85	14
4	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	99,33	99,16	97,60	99,21	98,48	98,76	15
23	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	98,87	98,18	98,96	98,22	99,32	98,71	16
20	ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	99,07	95,81	98,90	99,79	99,35	98,58	17
27	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	98,36	97,80	99,87	98,31	98,48	98,56	18
2	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	97,88	98,57	99,44	98,18	98,65	98,54	19
18	ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100,00	100,00	92,00	100,00	100,00	98,40	20-21
26	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100,00	100,00	92,00	100,00	100,00	98,40	20-21
13	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	97,66	98,14	97,44	98,62	96,58	97,69	22
17	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	99,77	99,54	91,62	99,43	96,93	97,46	23
5	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	98,02	97,43	99,32	95,36	96,53	97,33	24
15	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	99,70	99,76	83,57	99,79	99,51	96,47	25
22	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	97,81	98,09	92,00	96,86	96,63	96,28	26
19	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,23	99,34	91,59	93,35	92,31	95,16	27
21	ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	97,58	94,61	88,00	97,45	95,57	94,64	28

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Про критерию открытости и доступности информации организации получили от 97,16 до 100 баллов. Средний балл составил 99,09.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.откр у	
18	ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
26	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	ГАУССО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100,00	100,00	99,82	99,93
24	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	99,59	99,84
9	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100,00	100,00	99,55	99,82
17	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	99,42	99,77
1	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100,00	100,00	99,35	99,74
11	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100,00	100,00	99,29	99,72
10	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100,00	100,00	99,26	99,70
14	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	99,26	99,70
15	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100,00	100,00	99,26	99,70
25	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	99,24	99,70
16	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	98,72	99,49
4	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	100,00	100,00	98,33	99,33
28	МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	98,20	99,28
19	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	98,08	99,23
12	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	97,76	99,10
20	ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	100,00	100,00	97,68	99,07
8	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100,00	100,00	97,62	99,05
7	ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	100,00	100,00	97,37	98,95
23	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	100,00	100,00	97,17	98,87
27	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100,00	100,00	95,89	98,36
5	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100,00	100,00	95,05	98,02

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.откр у	
2	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100,00	100,00	94,70	97,88
22	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100,00	100,00	94,52	97,81
13	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	94,15	97,66
21	ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100,00	100,00	93,94	97,58
6	ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	100,00	100,00	92,89	97,16
	среднее	100,00	100,00	97,72	99,09

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» средний балл составил 100.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» организации получили 100 баллов.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, организации получили 97,72 балла.

Максимально возможный результат (100 баллов) получили следующие организации:

- ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»
- МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В данной группе исследуются следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл составил 98,85. Организации получили от 94,61 до 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит 2
		2.1. П.ком ф	2.2. П.ож ид	2.3. У.ко мф.	
8	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00
18	ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
25	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	100,00	100,00
26	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100,00	100,00	99,84	99,95
24	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	99,74	99,92
1	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100,00	100,00	99,31	99,79
15	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100,00	99,65	99,65	99,76
11	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100,00	100,00	98,96	99,69
6	ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	100,00	100,00	98,78	99,63
14	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	98,72	99,62
17	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100,00	99,72	98,85	99,54
16	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	98,08	99,42
19	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	97,81	99,34
10	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100,00	98,96	98,96	99,27
9	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100,00	98,22	99,71	99,20
4	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	100,00	98,48	99,24	99,16

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий предоставления услуг			Крит 2
		2.1. П.ком ф	2.2. П.ож ид	2.3. У.ко мф.	
2	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100,00	100,00	95,23	98,57
7	ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	100,00	97,15	98,29	98,35
12	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100,00	98,66	95,98	98,26
28	МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	98,10	96,52	98,20
23	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	100,00	98,34	96,13	98,18
13	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	93,79	98,14
22	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100,00	97,76	96,63	98,09
27	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100,00	95,89	98,14	97,80
5	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100,00	96,42	96,21	97,43
20	ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	100,00	100,00	86,04	95,81
21	ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	100,00	93,75	90,38	94,61
	среднее	100,00	98,97	97,54	98,85

При этом по показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» средний балл по организациям составил 100.

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» показатель составил 98,98.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» средний балл составил 98,54.

Максимальный балл получили следующие организации:

- ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»
- ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»
- МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»
- МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресло-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в

организации социальной сферы.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Средний балл по критерию составил 97,08.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
		3.1.	3.2.	3.3.	

		П.орг Д	П.усл Д	П.дост .У	
3	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100,00	100,00	100,00	100,00
8	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100,00	100,00	100,00	100,00
11	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100,00	100,00	100,00	100,00
24	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	100,00	100,00
25	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	100,00	100,00
1	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	100,00	100,00	99,56	99,87
27	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	100,00	100,00	99,56	99,87
9	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100,00	100,00	98,97	99,69
6	ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	100,00	100,00	98,94	99,68
2	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	100,00	100,00	98,13	99,44
12	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	98,11	99,43
28	МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	98,10	99,43
5	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	100,00	100,00	97,74	99,32
16	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	97,70	99,31
14	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	97,59	99,28
7	ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	100,00	100,00	97,53	99,26
23	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	100,00	100,00	96,53	98,96
20	ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	100,00	100,00	96,33	98,90
4	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	100,00	100,00	92,00	97,60
13	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	91,47	97,44
18	ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100,00	80,00	100,00	92,00
22	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	100,00	80,00	100,00	92,00
26	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100,00	80,00	100,00	92,00
17	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	100,00	80,00	98,72	91,62
19	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	80,00	98,62	91,59
21	ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	60,00	100,00	100,00	88,00
15	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	100,00	60,00	98,56	83,57

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3
		3.1. П.орг .Д	3.2. П.усл .Д	3.3. П.дост .У	
	среднее	98,57	95,00	98,36	97,08

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 98,57 балла.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 95,00 балла.

Однако по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 98,36 балла.

Среди организаций, наиболее высокую оценку (100 баллов) получили:

- ✓ ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»
- ✓ ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»
- ✓ ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»
- ✓ ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»
- ✓ МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»
- ✓ МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По критерию доброжелательности и вежливости работников, средний балл составил 98,88. Организации получили от 93,35 до 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4
		4.1. П.перв .К	4.2. П.ока з.усл	4.3. П.ве жл.ди ст.У	
3	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100,00	100,00	100,00	100,00
6	ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100,00	100,00	100,00	100,00
10	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	100,00	100,00	100,00	100,00
11	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	100,00	100,00	100,00	100,00
14	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
18	ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
24	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4
		4.1. П.перв .К	4.2. П.ока з.усл	4.3. П.ве жл.ди ст.У	
26	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00
25	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	99,77	100,00	100,00	99,91
15	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	99,65	100,00	99,64	99,79
20	ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	100,00	100,00	98,95	99,79
1	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	99,66	99,66	99,62	99,65
16	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	99,36	99,36	100,00	99,49
17	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	98,85	99,72	100,00	99,43
4	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	98,48	100,00	99,08	99,21
8	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	98,00	100,00	100,00	99,20
12	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	99,32	99,32	98,62	99,18
28	МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения»	98,90	99,21	99,63	99,17
13	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	97,51	99,37	99,34	98,62
27	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	98,14	98,56	98,16	98,31
23	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	97,51	98,62	98,83	98,22
2	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	98,41	97,62	98,83	98,18
7	ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	96,02	99,43	99,01	97,98
21	ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	97,11	97,60	97,83	97,45
22	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	96,63	96,63	97,78	96,86
5	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	94,11	95,59	97,39	95,36
19	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,30	95,61	90,91	93,35
	среднее	98,56	99,15	99,06	98,90

Значение показателя 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при

непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 98,54 баллов.

Значение показателя 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 99,13 баллов.

Значение показателя 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 99,06 баллов.

Среди организаций, наиболее высокую оценку (100 баллов) получили:

- ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»
- ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»
- ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»
- ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»
- ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»
- ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»
- ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»
- МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»
- МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данному критерию средний балл составил 98,68. Организации получили 97-100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит 5
		5.1. П.рек ом	5.2.П. Орг.у сл.	5.3. П.уд	
8	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00
9	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	100,00	100,00	100,00	100,00
18	ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	100,00	100,00	100,00	100,00
24	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	100,00	100,00	100,00
26	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	100,00	99,84	100,00	99,97
25	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	100,00	99,77	100,00	99,95
7	ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	99,72	99,72	99,72	99,72
1	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	99,31	99,31	100,00	99,66
15	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	98,95	100,00	99,65	99,51
14	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	98,72	99,35	100,00	99,49
20	ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	98,61	100,00	99,53	99,35
23	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	99,73	99,73	98,90	99,32
6	ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для	97,56	100,00	100,00	99,27

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			Крит 5
		5.1. П.рек ом	5.2.П. Орг.у сл.	5.3. П.уд	
	престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»				
10	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	98,96	97,92	100,00	99,27
16	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	98,73	98,73	99,36	99,05
28	МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения»	98,59	98,74	99,05	98,85
2	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	98,41	97,62	99,20	98,65
11	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	98,96	96,88	98,96	98,54
4	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	98,48	98,48	98,48	98,48
27	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	97,32	98,98	98,98	98,48
12	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	97,99	98,66	98,66	98,46
17	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	93,06	99,42	98,26	96,93
22	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	97,76	92,13	97,76	96,63
13	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	94,40	97,51	97,51	96,58
5	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	93,91	93,91	99,15	96,53
21	ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	93,26	92,79	98,07	95,57
19	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	87,92	93,40	94,50	92,31
	среднее	97,87	98,32	99,13	98,59

Значение показателя 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 97,87 баллов.

Значение показателя 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 98,32 балла.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 99,14 баллов.

Максимальный балл получили следующие организации:

- ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»
- ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»
- ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»
- МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»
- МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»

Выводы и рекомендации по организациям

Выводы

Общий средний балл составил 98,79, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (99,09). Далее следуют критерии доброжелательности и вежливости (98,90), комфортности условий (98,85), удовлетворённости условиями оказания услуг (98,59). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (98,51).

Организации получили интегральный балл от 94,64 до 99,97.

Наиболее высокий общий балл получили:

- ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»
- МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»
- МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»
- ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»
- ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»

Выявленные недостатки и рекомендации


1. Выявленные недостатки по данным экспертного обследования.

1. ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	Замечаний нет
2. ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	Замечаний нет
3. ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	Замечаний нет
4. ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	Замечаний нет
5. ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	Замечаний нет
6. ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	Замечаний нет
7. ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика
8. ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	<i>*Отсутствуют услуги, предоставляемые на дому (учреждение стационарное, не оказывает услуги в дистанционном формате или на дому)</i>
9. ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	Замечаний нет
10. ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика
11. ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика
12. ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	<i>*Отсутствуют услуги, предоставляемые на дому (учреждение стационарное, не оказывает услуги в дистанционном формате или на дому)</i>
13. ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	Замечаний нет
14. ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика
15. ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика. <i>*Отсутствуют услуги, предоставляемые на дому (учреждение стационарное, не оказывает услуги в дистанционном формате или на дому)</i>
16. ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	<i>*Отсутствуют услуги, предоставляемые на дому (учреждение стационарное, не оказывает услуги в дистанционном формате или на дому)</i>
17. ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика. <i>*Отсутствуют услуги, предоставляемые на дому (учреждение стационарное, не оказывает услуги в дистанционном формате или на дому)</i>

18. ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика
19. ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика. <i>*Отсутствуют услуги, предоставляемые на дому (учреждение стационарное, не оказывает услуги в дистанционном формате или на дому)</i>
20. ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	Замечаний нет
21. ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	Отсутствуют расширенные дверные проёмы. Отсутствуют специально оборудованные санитарные помещения. <i>*Отсутствуют услуги, предоставляемые на дому (учреждение стационарное, не оказывает услуги в дистанционном формате или на дому)</i>
22. ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика.
23. МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	Замечаний нет
24. МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	Замечаний нет
25. МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	Замечаний нет
26. МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика
27. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо-/тифлосурдопереводчика
28. МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения»	Замечаний нет

- - не включаются в рекомендации в связи со спецификой деятельности учреждения (обслуживание только в стационарной форме)

2. Предложения получателей услуг

<p>1. ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»</p>	<p>В зале ЛФК, актовом зале, на массаже очень душно нужен кондиционер – 8 чел. Хотелось бы бассейн – 6 чел. Увеличить количество услуг – 4 чел. Нужен косметический ремонт – 4 чел. Нужен бассейн – 4 чел. Транспорт, автобус для экскурсий – 4 чел. Больше занятий по рукоделию – 2 чел. Фонтан на территории – 2 чел. Маленькая раздевалка для дневного стационара - 3 чел. Больше посещений театров, очень понравилось в Музкомедии и Евразии. Уличные тренажеры для занятий спортом на свежем воздухе Приобрести теннисный стол и тренажеры для занятий на улице Новые компьютеры. Новые тренажеры в зал лфк</p> <p>Для более возрастных клиентов можно было установить лифт, чтобы получать услуги на втором этаже. Обустроить соляную пещеру.</p>
<p>2. ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»</p>	<p>Разнообразить питание в столовой – 3 чел. Обеспечить нормальное финансирование, т.к. многое приобретается за счёт сотрудников – 3 чел. Далее по 1 чел.: Рассмотреть возможность создания удобных транспортных маршрутов. Нужна детская площадка для прогулок Работать с выгоранием педагогов (особенно вечерних). Возможность получения индивидуальных занятий с психологом, логопедом бесплатно или по доступным социальным ценам Нужен материал для творчества и развития, карандаши, фломастеры, краски и т.д. Не очень удобна вторая смена. Расширить спектр медицинской помощи, обеспечить доступность к спорту, включить утреннюю зарядку в режим дня. Хочется пожелать сил, терпения и здоровья всем сотрудникам центров помогающим семьям с инвалидами. Это не лёгкий труд. Ценим  Благоустройство прилегающей территории для прогулок Увеличения временем для детей на полустационаре Частая отмена занятий от соц. центров. Нужна кофемашина. Больше наглядных материалов</p>
<p>3. ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»</p>	<p>Построить актовый зал, зал для культурного досуга, для танцев – 11 чел. Оборудовать кафе или буфет – 10 чел. Нужен спортзал – 4 чел. Тренажерную/ спортивную площадку на улице. – 5 чел. Желаю расширять тепличное хозяйство и баловать нас свежими овощами!</p>

	<p>Больше экскурсий – 2 чел. Кондиционирование – 2 чел. Организовать помещение для культурного досуга Спортивный зал и кондиционер Побольше вай-фай зон – 3 чел. Бассейн – 3 чел. желаю еще большего расширения физиопроцедур. сделайте турник. Желаю развивать практику "Счастливая бабушка!" Кислородный коктейль хочется попить за столиком Здорово ходить со скандинавскими палочками, побольше бы таких занятий на свежем воздухе! Сделайте зону для кофе-брейка между процедурами, чтоб не подниматься к себе в номер, а посидеть 15 минут попить кофе или чай. Сделайте уличную площадку со столиками!</p>
4. ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	<p>Увеличить площади – 5 чел. Транспорт для экскурсий – 4 чел. Больше экскурсий, поездок – 2 чел. Увеличить количество услуг по соц. Пакету до 8-10 – 2 чел. Парковку расширить и благоустроить – 2 чел. Выделить под гардероб проветриваемое помещение большей площади Желательно увеличить площади. Нужен полноценный спортзал, актовый зал, комнаты отдыха, помещения для творчества. Увеличить площади для для отдыха и занятий на улице, т.е. беседки, зоны релакса Улучшить транспортную доступность.</p>
5. ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	
6. ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	<p>Улучшить, разнообразить питание, чаще фрукты, овощи – 11 чел. Увеличить порции еды – 3 чел. Установить банкомат, терминал для оплаты – 6 чел. Все для хорошего настроения: праздники, общения, психологические встречи. Интернет в каждую комнату Трудно попасть к окулисту. Асфальт отремонтировать. Построить спортивную площадку. Больше персонала. Увеличить порции еды.</p>
7. ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	<p>Оборудовать парковку</p>
8. ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	<p>Оборудовать лифт или подъёмник для подъёма на второй этаж – 4 чел.</p>
9. ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям	<p>Следить за тепловым режимом. Кондиционеры, в летнее время душно – 6 чел.</p>

«Морской залив»	<p>Колясочная, навес для колясок и санок – 3 чел. Увеличить длительность занятий – 3 чел. Далее по 1 чел: Больше наглядных материалов Скорее закончить ремонтные работы Купите резиновые мячи, которыми играют дети в плачевном состоянии Не хватает лифта или пандусов для подъёма на 2 этаж ребёнка с двигательными нарушениями. Хотелось бы, чтобы обновили материал для занятий. Чаше обновляйте игровой материал Обновить в сенсорной комнате кресло подушки. Когда мы ходили в центр не было салфеток для рук Центр требует обновление мебели Обновить инвентарь Уборщицам поменять швабры Бассейн, соляная пещера</p>
10. ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	Увеличить количество услуг – 2 чел.
11. ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	<p>. Нужен массажист, . Хочется, чтобы в филиале на Красном проспекте был массажный кабинет – 2 чел. сделайте рабочий график до 18.00 увеличьте количество педагогов на Красном проспекте, 173 В момент, когда обращались, не все специалисты были Арт терапии на втором году не было к сожалению, но дети очень хотели. Хотелось бы чтобы ребенок мог получать услуги по ЛФК Все понравилось, хотелось бы период реабилитации подлиннее Нам очень понравилось все Возможность продлить количество услуг Хотелось бы больше наглядного материала в виде картинок, мозаик, кубиков и других развивающих предметов и игрушек, чтобы ребенок своими руками мог собрать композицию по изучаемому материалу.</p>
12. ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	Предложений нет.
13. ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	Поднять зарплату работникам.
14. ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	Предложений нет.
15. ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	Предложений нет.
16. ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	Нужен кондиционер
17. ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	Предложений нет.
18. ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	Транслировать радиопередачи – 1 чел.
19. ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для	Требуется лифт – 6 чел.

престарелых и инвалидов»	
20. ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	Открыть комнату психологической разгрузки – 1 чел. Комната матери и ребёнка, детская комната для школы молодых матерей – 1 чел.
21. ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	Экскурсий больше – 6 чел. Увеличить время общения по личному телефону, не ограничивать телефон – 10 чел. Больше встречаться с родными – 2 чел. Добавить кислородные коктейли – 3 чел. Ездить на выходные домой – 2 чел. Бассейн – 4 чел. Каток – 2 чел. Логопед – 3 чел. Больше времени на свои увлечения – 2 чел. Больше кулеров с водой – 2 чел. Психолог – 2 чел. Больше игр в занятиях. новая мебель, ремонт. Кружки вязания, рисования, анимэ, танцев, акробатики, пения, лепки, керамики, ДПИ, гитары, шахмат – 20 чел. Больше компьютера – 4 чел. Матчи по футболу Поездки к речке Игрушки на дистанционном управлении
22. ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	Поставить кондиционеры – 2 чел. Улучшение питания – 2 чел. Пересмотреть график посещения, увеличить время – 5 чел. Выдавать чаще телефоны рассмотреть изменение графика посещений Забирать ребенка на выходные увеличить время свиданий Кружки, секции .
23. МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	Медицинские услуги. Побольше информации о льготах и пособиях. При ожидании специалистов посетителям с детьми нет ни каких условий Хотелось бы побольше бесплатных услуг Хотелось бы заменить входные двери
24. МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	Спортзал – 2 чел. Компьютерный зал – 2 чел.
25. МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	Автомат с напитками, кофемашина – 7 чел. Сделать лифт в здании – 4 чел. Установить кондиционер – 2 чел. Больше выездных мероприятий – 2 чел. Хотелось бы больше времени на занятия Для работающих граждан совпадает время обеда. Перенести время обеда с 13-00 на 12-00 до 13-00. лифт
26. МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	Нужен сурдопереводчик.

27. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	Оборудовать парковку, больше кулеров.
28. МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения»	<p>Увеличить срок реабилитации. Отсутствует психолог, который выезжает на дом. Расширить спектр услуг, например открыть соляную пещеру, физио-кабинет приобрести транспорт большей вместимости, для того чтобы больше людей могли ездить на экскурсии. спасибо, Купить новые тренажеры в зал Индивидуальный подход каждому соответственно по статусу. Больше социальных помощников в субботу бы работали по больше специалистов чтобы меньше ожидать приема В некоторых помещениях сделать ремонт. Размещение кондиционеров в каждом кабинете В целом все устраивает Больше кулеров с водой Состою на социальном обслуживании уже несколько лет. Нет места для парковки – 2 чел. полностью удовлетворен</p>

Предложения, обобщенные из анкет на бумажном носителе,
переданные в министерство труда и социального развития
Новосибирской области
(10% от общего количества опрошенных)

	Наименование учреждения	Предложения респондентов из бумажных анкет (10% от общего количества опрошиваемых)
29.	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда»	Нет предложений
30.	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	Нет предложений
31.	ГАУ СО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	<p>Нужен/помещение актовый зал-5 чел. Тренажерный зал, кардиотренировки, кондиционеры Тренажеры на улице-2 чел. Место попить кофе или чай. Спортивный зал и кондиционеры. Организовать помещение для культурного досуга. Отдельное помещение для культурно-досуговых мероприятий. Нужен танцевальный зал. Кислородный коктейль хочется попить за столиком. Бассейн, актовый зал для досуга. Хочется кафе.</p>

		Бассейн и тренажеры на улице.
32.	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	<p>Продлить время оказания услуг. Увеличить количество услуг до 8-10 раз. Побольше и разнообразнее мастер-классов, юридических специалистов. Маленький размер помещений, нужно увеличение. Увеличить количество услуг по соц.пакету до 10 раз. Работать в субботу. Дать премию всем сотрудникам.</p>
33.	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	<p>Выдавать наличные деньги на проезд. Увеличить количество овощных блюд с тушёшкой. Выдача хлеба. Мед помощь. Медицинское обслуживание-3 чел., выдача лекарств. Восстановление документов-3 чел. Увеличить порции в питании. Хлеб на каждый день, работа. Готовить вкуснее. Перерыв большой.</p>
34.	ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина»	<p>Построить спортивную площадку. Банкомат-3 чел. Долго карантин. Разнообразить питание-2 чел. Увеличить порции еды – 3 чел. Увеличить ассортимент буфета. Трудно попасть к окулисту. Отремонтировать актовый зал. Чтобы было тихо и спокойно.</p>
35.	ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов»	Нет предложений
36.	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	Оборудовать лифт или подъёмник для подъёма на второй этаж – 5 чел.
37.	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	<p>Сделать пандусы и навес для колясок. Увеличить длительность услуг. Не хватает кондиционера в жару. Бассейн, соляная пещера.</p>
38.	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	<p>Увеличить круг специалистов. Расширение количества услуг.</p>
39.	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	<p>Поставить автоматы чая и кофе для посетителей, нужны диваны. Открыть еще один филиал.</p>
40.	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»	Предложений нет.
41.	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»	Предложений нет.
42.	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»	Бассейн.

43.	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»	Добавить сотрудников отдела соц. реабилитации. Хорошие сигареты. Завести кота. Почаще проводить музыкальные культурно-массовые мероприятия. Почаще использовать возможности прекрасно отремонтированного актового зала. Отдельная комната.
44.	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»	Чтобы, общаясь с проживающими всегда помнили, что они являются органами организации социального обслуживания, а не нашими начальниками.
45.	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»	Предложений нет.
46.	ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»	Поставить более опытного врача. Своевременный ремонт в квартирах, как указано в договорах. И ремонт в здании Дома ветеранов, чтобы всегда было уютно.
47.	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Нужен лифт.
48.	ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства»	Предложений нет.
49.	ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»	Нужен учитель по гитаре -2 чел. Не ограничивать доступ к личному телефону, увеличить время-2 чел. Не забирать у детей телефон-5 чел. Посещать бассейн-2 чел. Новая мебель, ремонт. Организация экскурсий, выездов-3 чел. Больше занятий по компьютеру. Добавить новые игры. Ездить на выходные домой. Больше встречаться с родными. Больше времени на свои увлечения. Игрушки на дистанционном управлении
50.	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»	Пересмотреть график посещения, увеличить время – 4 чел. Поставить кондиционеры. Забирать ребенка на выходные.
51.	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области»	Установить кулер с питьевой водой-2 чел. Установить кондиционер в зале ожидания
52.	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»	Увеличить количество работников, чтобы оказывать услуги большему количеству желающих. Побольше тренажеров. Спротзал-3 чел. Компьютерную комнату/класс-2 чел.
53.	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания	Больше выездных мероприятий (отделение реаб. детей-инвалидов). Кондиционеры.

	населения»	Перенести время обеда.
54.	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»	Предложений нет.
55.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»	Предложений нет.
56.	МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения»	Предложений нет.

Инструментарий исследования

Опросный лист (Анкета получателей услуг)

по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг в организациях социального обслуживания
Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении (выборе) организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1.да

2.нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1.да

2.нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1.да

2.нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1.да

2.нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

1.да

2.нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- 1.да
- 2.нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

- 1.да
- 2.нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, медицинский персонал и прочие работники)?

- 1.да
- 2.нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- 1.да
- 2.нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- 1.да
- 2.нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- 1.да
- 2.нет

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие)

- 1.да
- 2.нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- 1.да
- 2.нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации (укажите):

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол
Мужской
Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)
2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

Анкета (для лиц с ментальными нарушениями)

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг

в организациях социального обслуживания

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

I. Оценка информационной открытости и доступности

1. Можете ли Вы, находясь здесь, нужную информацию от сотрудников центра? Насколько сотрудники центра готовы ответить на твои вопросы?

Да, мне дают ответы на все или большинство моих вопросов

Я могу получить ответ не на все важные для меня вопросы

Нет, мне ничего или почти ничего не сообщают

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

2. Насколько Вам удобно, чисто, красиво в этой организации?

Очень удобно, чисто и красиво

В целом, неплохо, но есть недостатки (какие именно) _____

Здесь находиться очень неприятно, нет удобной мебели все обшарпано, грязно (укажите недостатки) _____

III. Доступность для инвалидов

3. Насколько удобно сюда приезжать, приходить или проживать здесь людям с инвалидностью?

Здесь всё обустроено для инвалидов

Здесь есть многое для инвалидов, но много чего не хватает _____

Нет, инвалидам здесь очень сложно - _____

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

4. Насколько вежливы с Вами работники учреждения?

	Работники приёмной, справочной, охраны.	Социальные работники, психологи, педагоги, медики	По телефону, электронной почте, в социальных сетях (в случае, если респондент обращался в организацию этими способами)
вежливы			
Не всегда вежливы			
Совсем не вежливы			

IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг

5. Посоветовали бы Вы обратиться в эту организацию другим людям в похожей ситуации?

- ☐ Да
- ☐ Трудно сказать
- ☐ нет

6. Насколько Вас устраивает расписание работы организации, в том числе занятий, консультаций

- ☐ Оно удобное
- ☐ Оно не очень удобное
- ☐ Оно совсем неудобное

7. В целом, вам нравится обслуживание в этой организации?

- ☐ да, нравится
- ☐ не очень нравится
- ☐ совсем не нравится

8. Что бы Вы хотели изменить в работе организации?

IV. Социально-демографический блок

И еще несколько вопросов о вас. Информация останется анонимной и будет использована в обобщенном виде после статистической обработки. Если вы заполняете анкету как представитель пользователя социальными услугами, укажите, пожалуйста, информацию о пользователе.

9. Пол

- ☐ мужской

☐ женский

10. Возраст?

11. Наличие ограничений по здоровью

- ☐ да
- ☐ нет => закончить интервью

12. Каков характер Вашего ограничения по здоровью?

- ☐ инвалид-колясочник
- ☐ нарушение зрения
- ☐ ограничение слуха
- ☐ нарушения речи
- ☐ другое
- ☐

Дата заполнения «___» _____ 20___

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

Чек-лист для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

Наименование организации _____

Адрес _____

Формы обслуживания: 1. стационарная 2. полустационарная 3. надомная

Количество получателей услуг _____

В т.ч. имеющих инвалидность _____

Целевые категории получателей услуг (если имеются): _____

1. Критерий «Открытость и доступность информации об учреждении».

1.1. Укажите количество материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации:

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;		
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;		
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;		
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;		
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;		
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;		
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального	x	

обслуживания;		
8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");		
9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);	x	
10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);	x	
11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;	x	
12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	x	
13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);		

16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);		
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);		
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;		
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации		
Всего	Из 15	Из 20

***Показатель № 1.2:** Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.*

№	Параметры оценки	Отметка о	
Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		Наличие на сайте Есть-1, Нет-0	Функционирование и Есть-1, Нет-0
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».

Показатель № 2.1: Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении Есть-1, Нет-0
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	наличие и доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения) с использованием сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)	

Показатель № 2.2: Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	превышает установленный срок ожидания	
2)	равен установленному сроку ожидания	
3)	меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	
4)	меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	
5)	меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	
6)	меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель № 3.1: Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

№	Параметры оценки	Отметка
---	------------------	---------

п/п		о выполнении Есть-1, Нет-0
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Показатель № 3.2: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении Есть-1, Нет-0
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

Перечень организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году

Всего 28 организаций, из них: государственные 22, муниципальные 6

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания
1.	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда» ИНН 5401978364

2.	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов» ИНН 5403108285
3.	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр» ИНН 5431103225
4.	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр» ИНН 5402120579
5.	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан» ИНН 5402120561
6.	ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина» ИНН 5445008081
7.	ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов» ИНН 5402110027
8.	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия» ИНН 5404132450
9.	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив» ИНН 5433147891
10.	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья» ИНН 5403126742
11.	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга» ИНН 5408148588
12.	ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» ИНН 5413103920
13.	ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» ИНН 5443106118
14.	ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» ИНН 5433108116
15.	ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» ИНН 5448454782
16.	ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» ИНН 5438102887
17.	ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» ИНН 5432106660
18.	ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» ИНН 5406017702
19.	ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ИНН 5442000197
20.	ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства» ИНН 5432100428
21.	ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» ИНН 5410129663
22.	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» ИНН 5407213812
23.	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области» ИНН 5425002300
24.	МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5438318685
25.	МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5436111251
26.	МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» ИНН 5436310070
27.	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» ИНН 5442001183
28.	МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5406818477