

УТВЕРЖДАЮ:

Государственный заказчик:

Министерство труда и социального  
развития Новосибирской области



/ Москалева Е.М./

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Общество с ограниченной  
ответственностью «АБВ»



/ Шмурак А.Л./

М.П.

# Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области

## Отчет

Август 2022

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ .....	2
ВВЕДЕНИЕ .....	5
ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
РЕЗУЛЬТАТЫ КОЛИЧЕСТВЕННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ.....	20
<b>I. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....</b>	<b>20</b>
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	21
<b>КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....</b>	<b>22</b>
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....	25
<b>КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....</b>	<b>26</b>
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ .....	29
<b>КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....</b>	<b>30</b>
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	33
<b>КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ .....</b>	<b>34</b>
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .....	37
<b>КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....</b>	<b>38</b>
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	41

**ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ..... 45**

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ..... 45

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ..... 46**

**ЗАМЕЧАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ ..... 47**

1	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» БОЛОТНИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ.....	47
2	МКУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» ЗДВИНСКОГО РАЙОНА .....	47
3	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «ВЕРА» ИСКИТИМСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ .....	48
4	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» КОЛЫВАНСКОГО РАЙОНА .....	48
5	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» КРАСНОЗЕРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ .....	48
6	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» МОШКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ.....	49
7	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «ДОБРЫНЯ».....	49
8	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ СО СТАЦИОНАРОМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ ГРАЖДАН И ИНВАЛИДОВ» ТАТАРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ .....	49
9	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» ЧЕРЕПАНОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ .....	50
10	МКУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» ЧИСТООЗЕРНОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ.....	51
11	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» ГОРОДА БЕРДСКА.....	51
12	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» ГОРОДА ИСКИТИМА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ.....	51
13	МБУ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА ОБИ «ЗАБОТА».....	52

14	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».....	53
15	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области».....	53
16	МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».....	54
17	МКУ «Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области.....	54
18	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Чистоозерного района Новосибирской области.....	55
19	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» .....	55
20	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом».....	56
21	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие».....	57
22	МБУ города Новосибирска «Городской центр социальной помощи семье и детям» .....	57
23	МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации» .....	58
24	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» города Татарск.....	58
25	ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет».....	59

<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....</b>	<b>60</b>
--------------------------	-----------

## **ВВЕДЕНИЕ**

В современном обществе оценка качества оказания социальных услуг населению особенно актуальна. Оценка качества работы является базой для оценки эффективности деятельности любой компании ее персонала. Особое значение она имеет и для сферы социального обслуживания населения.

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и иных видов социальных услуг гражданам, признанным нуждающимся в социальном обслуживании в установленном порядке.

Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности.

Активное развитие системы учреждений социального обслуживания в современной России, на которое тратятся значительные ресурсы общества, предполагает необходимость формирования системы результирующих показателей их деятельности, к числу которых относятся и показатели. Также необходимость создания систем оценки качества определяется развитием стандартизации системы социальных услуг. С одной стороны, соблюдение стандартов качества предполагает их оценку с помощью определенных показателей качества. С другой стороны, тщательно разработанная система показателей оценки качества может помочь улучшить стандарты социального обслуживания.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области.

### **Цели и задачи исследования**

#### **Объект исследования:**

- 25 организаций социального обслуживания населения Новосибирской области.
- 13968 получателей социальных услуг (законных представителей, родственников) в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере

социального обслуживания населения (количество респондентов, в соответствии с прилагаемым перечнем организаций).

**Предмет исследования:** качество работы организаций социального обслуживания Новосибирской области;

**Цели исследования:**

Целью независимой оценки качества является предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также повышение качества их деятельности:

1) гражданам:

для выявления текущего уровня качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

2) организациям социального обслуживания:

в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг, а также в целях повышения качества их деятельности.

3) заинтересованным организациям:

для выработки совместных действий по улучшению качества условий оказания услуг, методов и форм социальной работы и др.;

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке планов и программ по развитию системы социального обслуживания, проведении конкурсного отбора лучших организаций социального обслуживания и т.д.

**Задачи:**

– оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания;

– определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания;

– выявление основных недостатков в работе организаций социального обслуживания;

- формирование выводов и предложений по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания;
- формирование рейтингов организаций социального обслуживания по каждому из показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, и формирование общего рейтинга организаций социального обслуживания;
- систематизация выявленных проблем по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

### **Методология проведения исследования, метод сбора первичной информации и требования к методикам их применения**

Методы сбора первичной информации с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 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»:

- дистанционный мониторинг: Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
- экспертная оценка;
- анализ документации организации;
- анализ официальных сайтов;
- анкетирование:
  - Интернет-опрос. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме, в том числе на сайте организаций социального обслуживания).

- Телефонный опрос;
- Личный опрос (интервьюирование).

- структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с:

- 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»:

1. открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

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

3. доступность услуг для инвалидов;

4. доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;

5. 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»;

- 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)»;

- перечнем организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году, утвержденным Общественным советом по проведению

независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Новосибирской области (протокол от 28.12.2021 № 15)

## **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

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

-на информационных стендах в помещении организации;

-на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

## **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

-наличие и понятность навигации внутри организации;

-наличие и доступность питьевой воды;

-наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;

-транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, 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 пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

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

-оборудование входных 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

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

-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 для инвалидов по зрению;

-помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации 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).

#### **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-

реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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**

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

#### **Выборка**

Выборка неслучайная, целевая:

**Оцениваемые организации** – 25 организаций социального обслуживания населения.

**Получатели социальных услуг, их законные представители.** Общее количество опрошенных респондентов составило 13068 человек – получателей социальных услуг в оцениваемых организациях.

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Количество респондентов, чел
1	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» ИНН 5413113171	824
2	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» ИНН 5421110872	423
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» ИНН 5446011440	477
4	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» ИНН 5424402746	317
5	МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5427107315	950
6	МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5432213460	500
7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» ИНН 5433179565	827
8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области ИНН 5453177171	1008
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» ИНН 5440110204	686
10	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области ИНН 5441176159	215
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бердска» ИНН 5445035215	840
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области ИНН 5446112208	730
13	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» ИНН 5448104139	1037
14	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5433131997	55

15	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» ИНН 5414103754	17
16	МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5438112067	28
17	МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области ИНН 5440113318	21
18	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» ИНН 5441103383	29
19	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» ИНН 5403123702	458
20	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» ИНН 5404142680	462
21	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» ИНН 5404163948	503
22	МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» ИНН 5405069458	1164
23	МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации» ИНН 5405069440	1301
24	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Татарск ИНН 5414102327	81
25	ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» ИНН 5410122450	115

## **ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ**

### **1 этап: Подготовительный.**

а) определение методов и каналов сбора первичной информации, с учётом специфики отдельных типов учреждений, особенностей получателей социальных услуг;

б) разработка анкеты (в зависимости от типа организации, особенностей получателей социальных услуг, с учётом рекомендуемого образца анкеты, установленного приложением к Методике 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н), и для обобщения, представления полученных данных по каждому способу сбора данных;

в) разработка программы исследования, включая методику и инструментарий сбора первичной информации по отдельным типам организаций социального обслуживания с учётом их специфики, особенностей получателей социальных услуг, рекомендации интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента), порядок проведения наблюдений, интерпретации и фиксации данных; представление её заказчику в отпечатанном виде (прошитой, пронумерованной, скреплённой печатью и подписью исполнителя) и на электронном носителе лично представителем исполнителя;

### **2 этап: «Полевой». Сбор и обобщение информации.**

а) выезд в каждую организацию социального обслуживания с посещением всех ее структурных подразделений (филиалов) для проведения включенного структурированного наблюдения и фиксации в протокол наблюдения первичной информации, фотографирования наблюдаемых параметров, в том числе информации, размещенной на информационных стендах внутри помещений;

б) опрос получателей социальных услуг по адаптированной анкете в соответствии с согласованным объемом выборочной совокупности респондентов по каждой организации социального обслуживания (не менее 5 000 респондентов, которые получают социальные услуги в стационарной форме, полустационарной форме, на



дому), причем не менее 10% респондентов должны быть опрошены в очной форме, согласно Приложению № 1;

в) мониторинг официального сайта организации социального обслуживания с анализом его удобства поиска в основных используемых браузерах, структурного наполнения, полноты и актуальности размещенной информации и фиксации в протокол мониторинга, наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, наличия разделов «Независимая оценка качества», содержащих планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в предыдущие годы, и отчетов об их выполнении.

### **3 этап: Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка.**

Обработка и анализ первичного массива данных, расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в соответствии с единым порядком расчёта показателей, проведение комплексного анализа качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания по результатам проведённого исследования, систематизация выявленных недостатков, их причин, формирование проекта рейтингов организаций, в соответствии с перечнем организаций социального обслуживания по каждому из показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, и общего рейтинга организаций социального обслуживания, обобщение в единую информационную таблицу в разрезе по каждой организации социального обслуживания и показателям с разбивкой их значений по составляющим показателей, а также в формате, пригодном для размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)). Также расчёт показателя оценки качества по отрасли социального обслуживания Новосибирской области. Проверка полученных результатов различными математическими методами, в том числе методом триангуляции, и сопоставление полученных расчетных данных, со сведениями, представленными организациями социального обслуживания.

Составление отчёта о проведённом исследовании, представление его заказчику лично представителем исполнителя, доработка Отчёта с учётом замечаний (при их наличии).

#### **4 этап: Представление результатов:**

Подготовка и передача Заказчику итогового отчета по каждой организации социального обслуживания об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг на бумажном носителе или в формате электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), который должен содержать:

- перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания, с указанием даты проведения мониторинга, адресов сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, наличия разделов «Независимая оценка качества», содержащих планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в предыдущие годы, и отчетов об их выполнении;
- результаты обобщения информации по итогам проведения опросов граждан об удовлетворенности качеством условий оказания услуг и анализом выявленных предложений опрошенных, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов, в том числе оригиналы опросных листов респондентов или их сканированные копии;
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей с приложением протоколов наблюдений, фотоматериалов;

- основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

## РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

### **I. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

Количественные показатели рассчитывались в соответствии с:

1) Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

2) Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных»;

3) 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»;

4) 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»;

5) 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»;

6) 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».

## **Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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»)*.

**Показатель 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))*.

**Показатель 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).

**КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Таблица 2**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 1.1.	Пок-ль 1.2.	Пок-ль 1.3	Итог о по крит. 1.
1	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» ИНН 5413113171	100,00	100,00	98,06	99,22
2	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» ИНН 5421110872	100,00	100,00	96,43	98,57
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» ИНН 5446011440	100,00	100,00	100,00	100,00
4	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» ИНН 5424402746	95,00	100,00	97,51	97,51
5	МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5427107315	100,00	100,00	99,13	99,65
6	МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5432213460	97,50	90,00	96,33	94,78
7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» ИНН 5433179565	100,00	100,00	97,18	98,87
8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области ИНН 5453177171	97,50	100,00	99,19	98,92
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского	95,00	100,00	99,35	98,24

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 1.1.	Пок-ль 1.2.	Пок-ль 1.3	Итог о по крит. 1.
	района Новосибирской области» ИНН 5440110204				
10	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области ИНН 5441176159	100,00	100,00	99,73	99,89
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бердска» ИНН 5445035215	100,00	100,00	99,52	99,81
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области ИНН 5446112208	92,50	100,00	99,62	97,60
13	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» ИНН 5448104139	97,50	100,00	99,84	99,19
14	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5433131997	100,00	100,00	97,48	98,99
15	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» ИНН 5414103754	97,50	100,00	100,00	99,25
16	МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5438112067	100,00	90,00	100,00	97,00
17	МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области ИНН 5440113318	100,00	90,00	100,00	97,00

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 1.1.	Пок-ль 1.2.	Пок-ль 1.3	Итог о по крит. 1.
18	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» ИНН 5441103383	100,00	100,00	100,00	100,00
19	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» ИНН 5403123702	97,50	100,00	99,57	99,08
20	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» ИНН 5404142680	97,50	100,00	92,68	96,32
21	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» ИНН 5404163948	92,50	90,00	99,12	94,40
22	МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» ИНН 5405069458	100,00	100,00	98,41	99,37
23	МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации» ИНН 5405069440	75,00	60,00	99,88	80,45
24	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Татарск ИНН 5414102327	100,00	100,00	100,00	100,00
25	ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» ИНН 5410122450	100,00	100,00	100,00	100,00

Почти все организации социального обслуживания Новосибирской области получили достаточно высокие баллы по критерию 1, т.е. обеспечили открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.



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

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр), санитарное состояние помещений организации социальной сферы)<sup>1</sup>.

**Показатель 2.2.** Время ожидания предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

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

---

<sup>1</sup> Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

**КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

**Таблица 3**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации социального обслуживания</b>	<b>Пок-ль 2.1.</b>	<b>Пок-ль 2.2.</b>	<b>Пок-ль 2.3</b>	<b>Итог о по крит. 2.</b>
1	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» ИНН 5413113171	100,00	97,45	96,97	98,07
2	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» ИНН 5421110872	80,00	95,51	93,14	90,15
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» ИНН 5446011440	100,00	99,58	98,95	99,52
4	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» ИНН 5424402746	100,00	98,74	99,68	99,40
5	МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5427107315	100,00	98,95	98,95	99,26
6	МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5432213460	100,00	95,40	92,40	95,88
7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» ИНН 5433179565	100,00	97,10	94,32	97,13
8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области ИНН 5453177171	100,00	99,40	99,21	99,52
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского	60,00	98,83	98,83	87,18

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 2.1.	Пок-ль 2.2.	Пок-ль 2.3	Итог о по крит. 2.
	района Новосибирской области» ИНН 5440110204				
10	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области ИНН 5441176159	80,00	100,00	100,00	94,00
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бердска» ИНН 5445035215	100,00	99,88	99,88	99,92
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области ИНН 5446112208	80,00	99,45	100,00	93,78
13	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» ИНН 5448104139	80,00	99,52	99,13	93,55
14	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5433131997	100,00	98,18	92,73	97,09
15	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» ИНН 5414103754	100,00	100,00	100,00	100,00
16	МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5438112067	100,00	100,00	100,00	100,00
17	МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области ИНН 5440113318	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 2.1.	Пок-ль 2.2.	Пок-ль 2.3	Итог о по крит. 2.
18	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» ИНН 5441103383	100,00	100,00	100,00	100,00
19	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» ИНН 5403123702	80,00	98,91	98,91	93,24
20	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» ИНН 5404142680	80,00	94,37	95,24	90,32
21	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» ИНН 5404163948	80,00	99,01	99,40	93,42
22	МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» ИНН 5405069458	100,00	99,05	98,88	99,29
23	МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации» ИНН 5405069440	100,00	99,54	99,69	99,72
24	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Татарск ИНН 5414102327	100,00	100,00	100,00	100,00
25	ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» ИНН 5410122450	100,00	99,13	100,00	99,65

Все организации социального обслуживания Новосибирской области получили высшие баллы по критерию 2. Это говорит об обеспечении комфортных условий на высшем уровне в организациях социального обслуживания в Новосибирской области.

### **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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 адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы).

**Показатель 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).

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

**КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.****Таблица 4**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации социального обслуживания</b>	<b>Пок-ль 3.1.</b>	<b>Пок-ль 3.2.</b>	<b>Пок-ль 3.3</b>	<b>Итог о по крит. 3.</b>
1	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» ИНН 5413113171	100,00	100,00	92,83	97,85
2	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» ИНН 5421110872	100,00	60,00	97,58	83,27
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» ИНН 5446011440	100,00	100,00	95,92	98,78
4	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» ИНН 5424402746	100,00	100,00	98,96	99,69
5	МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5427107315	100,00	100,00	97,97	99,39
6	МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5432213460	100,00	100,00	94,77	98,43
7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» ИНН 5433179565	100,00	100,00	91,01	97,30
8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области ИНН 5453177171	100,00	100,00	98,56	99,57
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» ИНН 5440110204	80,00	60,00	99,36	77,81

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 3.1.	Пок-ль 3.2.	Пок-ль 3.3	Итог о по крит. 3.
10	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области ИНН 5441176159	80,00	60,00	100,00	78,00
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бердска» ИНН 5445035215	100,00	100,00	99,83	99,95
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области ИНН 5446112208	100,00	100,00	99,55	99,87
13	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» ИНН 5448104139	100,00	80,00	98,99	91,70
14	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5433131997	100,00	100,00	100,00	100,00
15	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» ИНН 5414103754	60,00	100,00	100,00	88,00
16	МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5438112067	80,00	80,00	100,00	86,00
17	МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области ИНН 5440113318	80,00	80,00	100,00	86,00
18	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного	60,00	40,00	100,00	64,00

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 3.1.	Пок-ль 3.2.	Пок-ль 3.3	Итог о по крит. 3.
	района Новосибирской области» ИНН 5441103383				
19	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» ИНН 5403123702	80,00	80,00	96,88	85,06
20	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» ИНН 5404142680	100,00	60,00	91,14	81,34
21	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» ИНН 5404163948	100,00	80,00	100,00	92,00
22	МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» ИНН 5405069458	100,00	100,00	97,29	99,19
23	МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации» ИНН 5405069440	100,00	100,00	98,89	99,67
24	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Татарск ИНН 5414102327	80,00	100,00	100,00	94,00
25	ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» ИНН 5410122450	100,00	100,00	100,00	100,00

Большинство организаций социального обслуживания Новосибирской области получили достаточно высокие баллы по критерию 3, что свидетельствует об обеспечении в организациях социальной сферы условий доступности для инвалидов на достойном уровне.



#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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)

**Показатель 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)

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

**КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 4.1.	Пок-ль 4.2.	Пок-ль 4.3	Итог о по крит. 4.
1	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» ИНН 5413113171	97,33	98,30	98,99	98,05
2	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» ИНН 5421110872	97,87	98,82	100,00	98,68
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» ИНН 5446011440	99,58	99,58	99,75	99,61
4	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» ИНН 5424402746	99,68	99,68	99,60	99,67
5	МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5427107315	99,26	99,16	99,41	99,25
6	МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5432213460	96,20	95,40	97,50	96,14
7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» ИНН 5433179565	97,82	97,94	98,74	98,06
8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области ИНН 5453177171	98,91	99,21	99,32	99,11
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского	99,27	99,13	99,50	99,26

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 4.1.	Пок-ль 4.2.	Пок-ль 4.3	Итог о по крит. 4.
	района Новосибирской области» ИНН 5440110204				
10	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области ИНН 5441176159	100,00	99,53	100,00	99,81
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бердска» ИНН 5445035215	99,76	99,88	100,00	99,86
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области ИНН 5446112208	100,00	100,00	100,00	100,00
13	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» ИНН 5448104139	100,00	99,90	100,00	99,96
14	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5433131997	98,18	98,18	96,55	97,86
15	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» ИНН 5414103754	94,12	100,00	100,00	97,65
16	МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5438112067	100,00	100,00	100,00	100,00
17	МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области ИНН 5440113318	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 4.1.	Пок-ль 4.2.	Пок-ль 4.3	Итог о по крит. 4.
18	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» ИНН 5441103383	100,00	100,00	100,00	100,00
19	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» ИНН 5403123702	99,78	99,78	99,46	99,72
20	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» ИНН 5404142680	96,10	97,84	99,10	97,40
21	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» ИНН 5404163948	99,40	99,60	99,77	99,56
22	МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» ИНН 5405069458	99,40	98,88	99,64	99,24
23	МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации» ИНН 5405069440	99,69	99,85	99,71	99,76
24	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Татарск ИНН 5414102327	100,00	100,00	100,00	100,00
25	ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» ИНН 5410122450	100,00	100,00	99,00	99,80

Все оцениваемые организации социального обслуживания получили высокие баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 97 баллов и выше. Что говорит о доброжелательности, вежливости работников организаций социальной сферы в Новосибирской области.

## **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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). Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

**КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Таблица 6**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 5.1.	Пок-ль 5.2.	Пок-ль 5.3	Итог о по крит. 5.
1	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» ИНН 5413113171	98,54	98,54	99,03	98,79
2	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» ИНН 5421110872	97,87	97,87	95,74	96,81
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» ИНН 5446011440	99,16	99,16	99,79	99,48
4	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» ИНН 5424402746	100,00	100,00	100,00	100,00
5	МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5427107315	99,37	99,37	98,63	99,00
6	МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5432213460	96,20	96,20	95,40	95,80
7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» ИНН 5433179565	96,13	96,13	96,86	96,49
8	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области ИНН 5453177171	99,50	99,50	99,11	99,31
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» ИНН 5440110204	99,27	99,27	99,13	99,20

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 5.1.	Пок-ль 5.2.	Пок-ль 5.3	Итог о по крит. 5.
10	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области ИНН 5441176159	100,00	100,00	100,00	100,00
11	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бердска» ИНН 5445035215	99,88	99,88	99,76	99,82
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области ИНН 5446112208	100,00	100,00	100,00	100,00
13	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» ИНН 5448104139	99,81	99,81	100,00	99,90
14	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5433131997	96,36	96,36	94,55	95,45
15	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» ИНН 5414103754	100,00	100,00	100,00	100,00
16	МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5438112067	100,00	100,00	100,00	100,00
17	МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области ИНН 5440113318	100,00	100,00	100,00	100,00
18	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного	100,00	100,00	100,00	100,00

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пок-ль 5.1.	Пок-ль 5.2.	Пок-ль 5.3	Итог о по крит. 5.
	района Новосибирской области» ИНН 5441103383				
19	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина»	99,13	99,13	98,91	99,02
20	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом»	95,45	95,45	97,62	96,54
21	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие»	99,80	99,80	99,20	99,50
22	МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям»	99,57	99,57	99,14	99,36
23	МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации» ИНН 5405069440	99,77	99,77	99,92	99,85
24	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Татарск ИНН 5414102327	100,00	100,00	100,00	100,00
25	ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» ИНН 5410122450	100,00	100,00	100,00	100,00

Примерно треть организаций социального обслуживания получили максимальные показатели по критерию 5 - 100 баллов, остальные также получили достаточно высокий балл – 95 и выше. Что говорит о полной удовлетворенности посетителей условиями оказания услуг в Новосибирской области.



## Рейтинг организаций социального обслуживания

Таблица 7

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	1. Открытость и доступность	2. Комфортность условий предоставления	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет»	100,00	100,00	100,00	99,80	100,00	99,89	1
2	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бердска»	99,81	99,95	99,95	99,86	99,82	99,87	2
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области»	100,00	98,78	98,78	99,61	99,48	99,48	3
4	МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»	99,65	99,39	99,39	99,25	99,00	99,31	4
5	МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям»	99,37	99,19	99,19	99,24	99,36	99,29	5
6	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области	98,92	99,57	99,57	99,11	99,31	99,29	5
7	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района»	97,51	99,69	99,69	99,67	100,00	99,25	6
8	ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Татарск	100,00	94,00	94,00	100,00	100,00	98,80	7

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	1. Открытость и доступность	2. Комфортность условий предоставления	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
9	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области»	99,2 2	97,8 5	97,8 5	98,0 5	98,7 9	98, 40	8
10	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области	97,6 0	99,8 7	99,8 7	100, 00	100, 00	98, 25	9
11	МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	98,9 9	100, 00	100, 00	97,8 6	95,4 5	97, 88	10
12	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня»	98,8 7	97,3 0	97,3 0	98,0 6	96,4 9	97, 57	11
13	МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области»	99,2 5	88,0 0	88,0 0	97,6 5	100, 00	96, 98	12
14	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота»	99,1 9	91,7 0	91,7 0	99,9 6	99,9 0	96, 86	13
15	МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	97,0 0	86,0 0	86,0 0	100, 00	100, 00	96, 60	14
16	МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области	97,0 0	86,0 0	86,0 0	100, 00	100, 00	96, 60	14
17	МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»	94,7 8	98,4 3	98,4 3	96,1 4	95,8 0	96, 21	15
18	МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации»	80,4 5	99,6 7	99,6 7	99,7 6	99,8 5	95, 89	16

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	1. Открытость и доступность	2. Комфортность условий предоставления	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
19	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие»	94,4 0	92,0 0	92,0 0	99,5 6	99,5 0	95, 78	17
20	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина»	99,0 8	85,0 6	85,0 6	99,7 2	99,0 2	95, 22	18
21	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области»	98,2 4	77,8 1	77,8 1	99,2 6	99,2 0	94, 74	19
22	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области	99,8 9	78,0 0	78,0 0	99,8 1	100, 00	94, 34	20
23	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района»	98,5 7	83,2 7	83,2 7	98,6 8	96,8 1	93, 50	21
24	МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области»	100, 00	64,0 0	64,0 0	100, 00	100, 00	92, 80	22
25	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом»	96,3 2	81,3 4	81,3 4	97,4 0	96,5 4	92, 38	23

Среди учреждений социального обслуживания Новосибирской области в первую тройку лидеров вошли следующие организации:

1 место - ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» - 99,89 баллов

2 место - МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бердска» - 99,87 баллов.

3 место - МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» - 99,48 баллов

Такие организации, как МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» и МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области поделили между собой 5 место, а МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области и МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» - 14 место вышеизложенного рейтинга.

## ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### Основные выводы по результатам независимой оценки

1. Учреждения социального обслуживания Новосибирской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг – 97,01 баллов. В Новосибирской области созданы достаточно хорошие условия для качественного оказания услуг организациями социального обслуживания.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как **«Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»** (99,14 баллов) и **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** (98,97 баллов).

3. Критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»** в целом получил оценку 97,28 баллов.

4. Критерий **«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»** в целом оценен в 97,76 баллов. Снижение оценок по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и официальном сайте организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами.

5. По критерию **«доступность услуг для инвалидов»** зафиксирован наиболее низкий балл среди оцениваемых критериев (91,87). Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям **«оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»** (92,00) и **«обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** (87,20). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом скорее высоко оценили уровень доступности услуг (97,98). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**

### **Общие рекомендации по результатам независимой оценки**

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания
2. Продолжить работу по улучшению уровня доступности организаций социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечив помещения и прилегающие территории необходимым оборудованием
3. Улучшить информационное обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, в частности привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайты организаций.

## **ЗАМЕЧАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ УЧРЕЖДЕНИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **1 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области»**

По результатам независимой оценки не было выявлено существенных замечаний: на сайте и стенде организации имеется вся необходимая информация, организация оснащена всем необходимым для получателей услуг.

Среди опрошенных получателей услуг были люди, которые имеют инвалидность или же являются попечителями инвалидов, среди которых около 10% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, что значительно снижает общий балл организации.

#### **Рекомендации по независимой оценке:**

Повысить уровень доступности организации для инвалидов, а именно выяснить, какие именно параметры не удовлетворяют пользователей услуг-инвалидов либо их попечителей и обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда.

### **2 МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- в организации нет баков/кулеров с водой
- в организации нет аудио информатора для инвалидов по слуху, а также нет спец. тифлосурдопереводчика

#### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и доступность питьевой воды для получателей услуг (кулер)
- 2) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в

рамках программы Доступная среда (оснастить аудио информатором для инвалидов по слуху и тифлосурдопереводчиком)

### **3 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области»**

По результатам независимой оценки не было выявлено существенных замечаний: на сайте и стенде организации имеется вся необходимая информация, организация оснащена всем необходимым для получателей услуг, в том числе для получателей услуг-инвалидов или их попечителей.

### **4 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующее замечание:

- на сайте нет информации о правилах внутреннего распорядка и о наличии предписаний органов

#### **Рекомендация по независимой оценке:**

- 1) Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, в частности, разместить на сайте информации о правилах внутреннего распорядка и о наличии предписаний органов.

### **5 МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»**

По результатам независимой оценки не было выявлено существенных замечаний: на сайте и стенде организации имеется вся необходимая информация, организация оснащена всем необходимым для получателей услуг, в том числе для получателей услуг-инвалидов или их попечителей.



## **6 МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет раздела «Часто задаваемые вопросы», а также нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты

- на сайте нет информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг

### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, в частности, разместить на сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, создать раздел «Часто задаваемые вопросы», а также обеспечить техническую возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты

## **7 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня»**

По результатам независимой оценки не было выявлено существенных замечаний: на сайте и стенде организации имеется вся необходимая информация, организация оснащена всем необходимым для получателей услуг, в том числе для получателей услуг-инвалидов или их попечителей.

## **8 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет информации о порядке и условиях предоставления социальных услуг

**Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, в частности, разместить на сайте информации о порядке и условиях предоставления социальных услуг
- 2) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: оснастить аудио информатором

**9 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет информации о наличии свободных мест и о финансово-хозяйственной деятельности организации
- в организации отсутствуют лифты для инвалидов, таблички брайля, нет сурдопереводчика, а также аудио информатора для инвалидов по слуху

**Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, в частности, разместить на сайте информации о наличии свободных мест и о финансово-хозяйственной деятельности организации
- 2) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (организовать лифты для инвалидов (если это представляется возможным), оснастить табличками брайля, оснастить тифлосурдопереводчиком, а также аудио информатор для инвалидов по слуху)

## **10 МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- в зоне ожидания нет кулера/бака с водой
- в организации нет специально оборудованного туалета для инвалидов
- нет информации по спец оснащению для инвалидов (аудио информатор, тифлосурдопереводчика и др)

### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) На официальный сайт организации создать техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- 2) Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и доступность питьевой воды для получателей услуг (кулер)
- 3) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда (оснастить аудио информатором и тифлосурдопереводчиком)

## **11 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бердска»**

По результатам независимой оценки не было выявлено существенных замечаний: на сайте и стенде организации имеется вся необходимая информация, организация оснащена всем необходимым для получателей услуг, в том числе для получателей услуг-инвалидов или их попечителей.

## **12 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о порядке и условиях предоставления социальных услуг, а также об объеме предоставляемых услуг

- на сайте нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты

- в зоне отдыха нет кулера/бака с водой

#### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, в частности, разместить на сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о порядке и условиях предоставления социальных услуг, а также об объеме предоставляемых услуг, а также создать техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- 2) Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и доступность питьевой воды для получателей услуг (кулер)

### **13 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет формы обратной связи
- на сайте нет информации об объеме предоставляемых социальных услуг
- отсутствует аудио информатор для инвалидов по слуху

#### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, в частности, разместить на сайте информации об объеме предоставляемых социальных услуг, а также создать форму обратной связи
- 2) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: оснастить аудио информатором для инвалидов по слуху

**14 МКУ Новосибирского района Новосибирской области  
«Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- специального оборудования для инвалидов в организации не имеется, но в случае поступления маломобильных детей группа помощи встречает у входа.

**Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) На официальный сайт организации добавить форму обратной связи, а также создать техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- 2) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда

**15 МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей  
Татарского района Новосибирской области»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет информации об объеме предоставляемых социальных услуг
- организация не оснащена инвалидными креслами, нет специально оборудованного туалета для инвалидов

**Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) На официальном сайте организации добавить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг
- 2) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: оборудовать туалет для инвалидов, оснастить инвалидными креслами

## **16 МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет формы обратной связи, а также нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты

- в организации нет специально оборудованного туалета для инвалидов, а также оснастить тифлосурдопереводчиком

### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) На официальном сайте организации нет формы обратной связи, а также техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- 2) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: оборудовать туалет для инвалидов, а также

## **17 МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте в разделе «Часто задаваемые вопросы» размещена форма обратной связи, что не совсем корректно, а также нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты

- организация не оснащена табличками брайля, не имеет инвалидными креслами и тифлосурдопереводчиком

### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) На официальном сайте организации разделить раздел «Часто задаваемые вопросы», добавив в него вопросы, и форму обратной связи для более комфортного получения информации

- 2) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: оснастить организацию табличками брайля, не имеет инвалидными креслами и тифлосурдопереводчиком

### **18 МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- организация не оснащена инвалидными креслами, туалетами для инвалидов, табличками брайля, аудио информатором и тифлосурдопереводчиком

#### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) На официальном сайте организации создать техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- 2) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: оснастить организацию инвалидными креслами, туалетами для инвалидов, табличками брайля, аудио информатором и тифлосурдопереводчиком

### **19 МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- на сайте нет информации об объеме предоставляемых услуг
- в организации нет инвалидного кресла, услуг тифлосурдопереводчика
- нет кулера/бака для воды (или не найден)

#### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, в частности, разместить на сайте информацию об объеме предоставляемых услуг, а также создать техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- 2) Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и доступность питьевой воды для получателей услуг (кулер)
- 3) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: оснастить организацию инвалидными креслами, тифлосурдопереводчиком

## **20 МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- на сайте нет информации о правилах внутреннего распорядка
- в организации нет работников, прошедших курсы по помощи инвалидам, нет аудио информатора
- нет кулера/бака для воды (или не найден)

### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, в частности, разместить на сайте информацию о правилах внутреннего распорядка, а также создать техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- 2) Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и доступность питьевой воды для получателей услуг (кулер)
- 3) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: принять в штат работников, прошедших курсы по помощи инвалидам, оснастить организацию аудио информатором для инвалидов по слуху



## **21 МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие»**

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

- на сайте нет формы обратной связи, а также нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты

- на сайте нет информации об объеме предоставляемых услуг, о численности получателей услуг и правилах внутреннего распорядка

- организация не оснащена аудиоинформатором для инвалидов по слуху

- нет кулера/бака для воды (или не найден)

### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, в частности, разместить на сайте: информации об объеме предоставляемых услуг, о численности получателей услуг и правилах внутреннего распорядка, создать форму обратной связи, а также техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты
- 2) Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и доступность питьевой воды для получателей услуг (кулер)
- 3) Повысить уровень доступности организации для инвалидов: оснастить организацию аудиоинформатором для инвалидов по слуху

## **22 МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям»**

По результатам независимой оценки было выявлено следующее замечание:

- на сайте нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) На официальный сайт организации добавить раздел «Часто задаваемые вопросы»

### **23 МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации»**

**По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:**

- на сайте нет информации о дате гос. регистрации, об учредителях, о порядке предоставлении услуг, о кол-ве получателей социальных услуг, о кол-ве свободных мест, о наличии лицензии, о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуга также нет информации о проведении независимой оценки качества

- на сайте нет раздела «Часто задаваемые вопросы», формы обратной связи, а также нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты

#### **Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Разработать информативный сайт организации, добавив информацию о дате гос. регистрации, об учредителях, о порядке предоставлении услуг, о кол-ве получателей социальных услуг, о кол-ве свободных мест, о наличии лицензии, о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуга также нет информации о проведении независимой оценки качества.
- 2) На сайте создать раздел «Часто задаваемые вопросы», форму обратной связи, а также обеспечить техническую возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в формате анкеты

### **24 ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Татарск**

По результатам независимой оценки не было выявлено существенных замечаний: на сайте и стенде организации имеется вся необходимая информация, организация оснащена всем необходимым для получателей услуг, в том числе для получателей услуг-инвалидов или их попечителей. На момент проверки не было специально

оборудованных туалетов для инвалидов, но в июле должны были начаться работы по его оборудованию

**Рекомендации по независимой оценке:**

- 1) Завершить работы по оборудованию туалетов для инвалидов

**25 ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет»**

**По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:**

По результатам независимой оценки не было выявлено существенных замечаний: на сайте и стенде организации имеется вся необходимая информация, организация оснащена всем необходимым для получателей услуг, в том числе для получателей услуг-инвалидов или их попечителей.

**Отдельные пожелания представителей обследуемых организаций  
социального обслуживания**

**Таблица 1**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Пожелания
1	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня»	скорее решить вопрос с арендодателем о покраске и ремонте стен в коридорах
2	ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет»	требуется ремонт
3	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области	требуется аудио информатор
4	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом»	зданию, в котором располагается организация требуется ремонт
5	МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	требуется новое крыльцо, косметический ремонт, а также был бы желателен модульный спорт зал