2023

**Отчёт**

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

Государственный контракт №

г. Москва

Оглавление

[Методика исследования 3](#_Toc143893293)

[***Результаты обобщения информации*** 6](#_Toc143893294)

[**Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций** 6](#_Toc143893295)

[**Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов** 19](#_Toc143893296)

[**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (в%)** 27](#_Toc143893297)

[Рейтинги организаций 32](#_Toc143893298)

[Общие результаты 32](#_Toc143893299)

[Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы 36](#_Toc143893300)

[Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 38](#_Toc143893301)

[Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 40](#_Toc143893302)

[Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы 43](#_Toc143893303)

[Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг 45](#_Toc143893304)

[Приложения 47](#_Toc143893305)

[Опросный лист (Анкета получателей услуг) 47](#_Toc143893306)

[Анкета эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг 51](#_Toc143893307)

[Перечень организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году. 55](#_Toc143893308)

[***Перечень критериев и показателей*** 55](#_Toc143893309)

# Методика исследования

*Проведение НОК регулируется следующими нормативными актами:*

*• 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»;*

*• Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;*

*• Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;*

*• Федеральным законом от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;*

*• Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;*

*• Постановлением Правительства РФ от 28 мая 2021 г. № 815 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений", и о признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 июля 2020 г. N 985"Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;*

*• Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н);*

*• Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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 – приказ Минтруда России № 344н);*

*• Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);*

*• Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой. оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (далее – приказ Минфина России № 66н);*

*• Проектом Методических рекомендаций по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Министерство просвещения РФ)*

*• 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)»;*

*•*

*• СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;*

*• СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»;*

*• СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;*

*• Изменения № 1 к СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» с учетом изменений, внесенных приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 21 октября 2015 г. № 750/пр..*

**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 2023 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.

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 оказание услуг. Итоговый отчет передается Заказчику по адресу: г. Новосибирск, ул. Шевченко, 24.

3) График оказания услуг: со дня заключения государственного контракта и не позднее 01.10.2023.

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);

***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 (пок. 1.1.1.).

|   | 1) Информация о дате гос .регистрации организации  | 2) Информация об учредителе, учредителях организации социального обслуживания | 3) Информация о месте нахождения организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии), | 4) Информация о режиме, графике работы, | 5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты; | 6) О руководителе, его заместителях, руководителях в филиалах  | 8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг  | 9) о форме социальных услуг  | 10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией  | 13) о количестве свободных мест для приема получателей услуг по формам обслуживания  | 14)об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований | 15)о наличии лицензии  | 17)о правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре | 18)о наличии предписаний органов, и отчетов об исполнении указанных предписаний | 19) информация о проведении независимой оценки качества |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

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

|   | 1) Информация о дате государственной регистрацииорганизации  | 2) Информация об учредителе, учредителях организации социального обслуживания | 3) Информация о месте нахождения организации социального обслуживания и ее филиалов  | 4) Информация о режиме, графике работы, | 5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты; | 6) О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов | 7) о структуре  | 8) о материально-техническом обеспечении | 9) о форме услуг  | 10) о видах услуг | 11) о порядке и об условиях предоставления услуг  | 12) о численности получателей услуг по формам обслуживания | 13) о количестве свободных мест  | 14)об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований | 15)о наличии лицензии  | 16) о Финансово-хозяйственной деятельности | 17)о правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре | 18)о наличии предписаний и отчетов об исполнении | 19) информация о проведении независимой оценки качества | 20)об иной информации которая размещается по решению организации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 5 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 |

**Результаты оценки условий комфортности и доступности для инвалидов**

|   | **2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг** |
| --- | --- |
|   | **1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью**  | **2. наличие и понятность навигации внутри организации,**  | **3. доступность питьевой воды (наличие работающего кулера)** | **4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений** | **5. санитарное состояние помещений организации** | **6. транспортная доступность** | **7. доступность записи на получение услуги** | **ВСЕГО** |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 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** |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |

|  | **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, прошедшими необходимое обучение**  | **на дому** | **ВСЕГО** |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |

**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, обеспечивающих первичный контакт** | **Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги** | **Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью при взаимодействии в дистанционной форме** | **Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым** | **Удовлетворённость графиком работы организации** | **Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 99,39 | 100,00 | 97,78 | 96,67 | 100,00 | 97,22 | 97,78 | 97,40 | 97,78 | 98,33 | 98,89 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 99,83 | 99,45 | 99,00 | 99,83 | 99,21 | 99,17 | 99,50 | 99,83 | 99,83 | 99,67 | 99,17 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,26 | 98,78 | 99,26 | 99,26 | 100,00 | 100,00 | 98,53 | 97,79 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 99,53 | 97,31 | 99,06 | 98,32 | 99,10 | 97,90 | 98,74 | 96,60 | 99,74 | 99,16 | 99,16 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 99,40 | 99,12 | 97,58 | 99,60 | 99,32 | 99,19 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 98,63 | 98,33 | 98,46 | 96,91 | 98,03 | 98,15 | 98,77 | 98,48 | 97,22 | 97,22 | 98,46 |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 95,45 | 99,80 | 99,39 | 98,92 | 99,80 | 99,80 | 99,77 | 100,00 | 98,77 | 100,00 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 99,10 | 99,08 | 99,00 | 94,17 | 96,85 | 98,83 | 99,33 | 99,27 | 98,17 | 98,50 | 99,50 |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 99,66 | 97,79 | 98,49 | 99,70 | 98,26 | 99,70 | 100,00 | 98,13 | 100,00 | 98,80 | 99,70 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 99,06 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 98,20 | 100,00 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,43 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,10 | 100,00 | 100,00 | 99,43 |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 97,74 | 99,10 | 96,62 | 87,44 | 93,62 | 95,17 | 97,58 | 95,86 | 95,17 | 96,14 | 96,14 |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 100,00 | 98,51 | 99,55 | 99,55 | 97,62 | 99,55 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 99,19 | 97,93 | 100,00 | 99,28 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 98,92 | 99,64 | 100,00 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,88 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 97,58 | 97,35 | 97,88 | 89,95 | 92,00 | 94,18 | 96,83 | 95,59 | 96,83 | 95,77 | 96,30 |

# Рейтинги организаций

## Общие результаты

Общий средний балл составил 98,5, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (средний балл 99,64). Далее следуют критерии удовлетворённости условиями оказания услуг (98,99), доброжелательности и вежливости (98,97), комфортности условий (98,89),. Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (95,85).

Организации получили интегральный балл от 91,32 до 100.

Наиболее высокий общий балл (99,5 и выше) получили:

* МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района»
* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области»
* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области»
* МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области
* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области»
* МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»

Данные по критериям приведены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Крит1** | **Крит2** | **Крит3** | **Крит4** | **Крит5** | **общий балл** | **Рейтинг** |
|
|
| 13 | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **1** |
| 16 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | **100,00** | **99,96** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **99,99** | **2** |
| 11 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | **100,00** | **99,83** | **100,00** | **99,82** | **99,72** | **99,87** | **3** |
| 14 | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | **99,70** | **99,69** | **99,29** | **99,82** | **100,00** | **99,70** | **4** |
| 2 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | **99,86** | **99,55** | **99,76** | **99,43** | **99,47** | **99,61** | **5** |
| 7 | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | **99,09** | **99,74** | **99,68** | **99,79** | **99,75** | **99,61** | **5** |
| 3 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | **100,00** | **99,78** | **99,63** | **99,41** | **98,60** | **99,48** | **7** |
| 9 | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | **99,49** | **99,31** | **99,48** | **99,51** | **99,61** | **99,48** | **7** |
| 4 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | **99,57** | **99,16** | **99,73** | **98,18** | **99,03** | **99,13** | **9** |
| 8 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | **99,64** | **97,85** | **99,06** | **99,12** | **98,90** | **98,91** | **10** |
| 1 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | **99,88** | **98,11** | **100,00** | **97,48** | **98,45** | **98,78** | **11** |
| 6 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | **99,39** | **98,46** | **99,41** | **98,46** | **97,84** | **98,71** | **12** |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | **99,42** | **99,78** | **94,00** | **100,00** | **99,60** | **98,56** | **13** |
| 10 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | **99,81** | **100,00** | **92,00** | **100,00** | **99,64** | **98,29** | **14** |
| 5 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | **99,70** | **98,91** | **85,80** | **99,68** | **100,00** | **96,82** | **15** |
| 12 | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | **99,37** | **94,88** | **92,09** | **96,27** | **95,85** | **95,69** | **16** |
| 17 | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | **98,98** | **96,14** | **69,60** | **95,52** | **96,35** | **91,32** | **17** |

## 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 90 до 100 баллов. Средний балл составил 99,6.

| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 1. Открытость и доступность информации об организации | **Крит1** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.1. П.инф** | **1.2. П.дист** | **1.3. П.открУ** |
|
| 3 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 11 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 13 | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 16 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 1 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 100,00 | 100,00 | 99,70 | **99,88** |
| 2 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 99,64 | **99,86** |
| 10 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 99,53 | **99,81** |
| 5 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 99,26 | **99,70** |
| 14 | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 100,00 | 100,00 | 99,26 | **99,70** |
| 8 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 100,00 | 100,00 | 99,09 | **99,64** |
| 4 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 98,92 | **99,57** |
| 9 | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 100,00 | 100,00 | 98,72 | **99,49** |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 100,00 | 100,00 | 98,56 | **99,42** |
| 6 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 100,00 | 100,00 | 98,48 | **99,39** |
| 12 | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 100,00 | 98,42 | **99,37** |
| 7 | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 100,00 | 97,73 | **99,09** |
| 17 | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 100,00 | 100,00 | 97,46 | **98,98** |
|  | **среднее** | **100,00** | **100,00** | **99,10** | **99,64** |

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 баллов.

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 в среднем 100 баллов.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, организации получили 99,10 балла.

* МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района»
* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области»
* МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района»
* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области»

## 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 100. Организации получили от 95 до 100 баллов.

| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 2. Комфортность условий предоставления услуг | **Крит2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2.1. П.комф** | **2.2. П.ожид** | **2.3. У.комф.** |
|
| 10 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 13 | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 16 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 99,88 | **99,96** |
| 11 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 99,43 | **99,83** |
| 3 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 100,00 | 100,00 | 99,26 | **99,78** |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 100,00 | 100,00 | 99,28 | **99,78** |
| 7 | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 99,80 | 99,39 | **99,74** |
| 14 | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 100,00 | 99,55 | 99,55 | **99,69** |
| 2 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 100,00 | 99,01 | 99,83 | **99,55** |
| 9 | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 100,00 | 98,49 | 99,70 | **99,31** |
| 4 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 100,00 | 99,16 | 98,32 | **99,16** |
| 5 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 100,00 | 97,58 | 99,60 | **98,91** |
| 6 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 100,00 | 98,46 | 96,91 | **98,45** |
| 1 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 100,00 | 97,78 | 96,67 | **98,11** |
| 8 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 100,00 | 99,00 | 94,17 | **97,85** |
| 17 | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 100,00 | 97,88 | 89,95 | **96,14** |
| 12 | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 96,62 | 87,44 | **94,88** |
|  | **среднее** | **100,00** | **99,02** | **97,61** | **98,89** |

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 99,02.

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» средний балл составил 97,61.

Максимальный балл получили следующие организации:

* МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области»
* МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района»

## 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 95,85 балла.

| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 3. Доступность услуг для инвалидов | **Крит3** |
| --- | --- | --- | --- |
| **3.1. П.орг.Д** | **3.2. П.усл.Д** | **3.3. П.дост.У** |
|
| 1 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 11 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 13 | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 16 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 2 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 99,21 | **99,76** |
| 4 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 99,10 | **99,73** |
| 7 | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 100,00 | 98,92 | **99,68** |
| 3 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 100,00 | 100,00 | 98,78 | **99,63** |
| 9 | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 100,00 | 100,00 | 98,26 | **99,48** |
| 6 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 100,00 | 100,00 | 98,03 | **99,41** |
| 14 | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 100,00 | 100,00 | 97,62 | **99,29** |
| 8 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 100,00 | 100,00 | 96,85 | **99,06** |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 80,00 | 100,00 | 100,00 | **94,00** |
| 12 | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 80,00 | 100,00 | 93,62 | **92,09** |
| 10 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 100,00 | 80,00 | 100,00 | **92,00** |
| 5 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 80,00 | 80,00 | 99,32 | **85,80** |
| 17 | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 60,00 | 60,00 | 92,00 | **69,60** |
|  | **среднее** | **94,12** | **95,29** | **98,34** | **95,85** |

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» организации получили в среднем 94,12 балла.

По показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» средний балл составил 95,29 балла.

Однако по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» оценка составляет 98,34 балла.

Максимально высокий балл получили следующие организации:

* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района»
* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области»
* МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района»
* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области»

## 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 98,97. Организации получили от 95,52 до 100 баллов.

| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | **Крит4** |
| --- | --- | --- | --- |
| **4.1. П.перв.К** | **4.2. П.оказ.усл** | **4.3. П.вежл.дист.У** |
|
| 10 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 13 | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 16 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 11 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 99,10 | **99,82** |
| 14 | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 99,55 | 100,00 | 100,00 | **99,82** |
| 7 | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 99,80 | 99,80 | 99,77 | **99,79** |
| 5 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 99,19 | 100,00 | 100,00 | **99,68** |
| 9 | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 99,70 | 100,00 | 98,13 | **99,51** |
| 2 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 99,17 | 99,50 | 99,83 | **99,43** |
| 3 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 99,26 | 99,26 | 100,00 | **99,41** |
| 8 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 98,83 | 99,33 | 99,27 | **99,12** |
| 6 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 98,15 | 98,77 | 98,48 | **98,46** |
| 4 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 97,90 | 98,74 | 97,60 | **98,18** |
| 1 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 97,22 | 97,78 | 97,40 | **97,48** |
| 12 | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 95,17 | 97,58 | 95,86 | **96,27** |
| 17 | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 94,18 | 96,83 | 95,59 | **95,52** |
|  | **среднее** | **98,71** | **99,27** | **98,88** | **98,97** |

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 98,71 балла.

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 99,27 балла.

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 98,88 балла.

Наиболее высокие баллы получили организации:

* МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области»
* МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района»
* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области
* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области»

## 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 98,99. Организации получили 95,85-100 баллов.

| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | **Крит5** |
| --- | --- | --- | --- |
| **5.1. П.реком** | **5.2.П.Орг.усл.** | **5.3. П.уд** |
|
| 5 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 13 | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 14 | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 16 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | **100,00** |
| 7 | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100,00 | 98,77 | 100,00 | **99,75** |
| 11 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 100,00 | 100,00 | 99,43 | **99,72** |
| 10 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 100,00 | 98,20 | 100,00 | **99,64** |
| 9 | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 100,00 | 98,80 | 99,70 | **99,61** |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 98,92 | 99,64 | 100,00 | **99,60** |
| 2 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 99,83 | 99,67 | 99,17 | **99,47** |
| 4 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 98,74 | 99,16 | 99,16 | **99,03** |
| 8 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 98,17 | 98,50 | 99,50 | **98,90** |
| 3 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 100,00 | 98,53 | 97,79 | **98,60** |
| 1 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 97,78 | 98,33 | 98,89 | **98,45** |
| 6 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 97,22 | 97,22 | 98,46 | **97,84** |
| 17 | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 96,83 | 95,77 | 96,30 | **96,35** |
| 12 | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 95,17 | 96,14 | 96,14 | **95,85** |
|  | **среднее** | **98,98** | **98,75** | **99,09** | **98,99** |

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 98,98 балла.

Значение показателя 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 98,75 балла.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 99,09 балла.

Максимальный балл получили следующие организации:

* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области»
* МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района»
* МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области
* МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области»

# Выводы и рекомендации

## Основные недостатки

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Выявленные Недостатки |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | Снижена оценка доброжелательности и вежливости работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр. ). Обеспечивать вежливость и доброжелательность работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, медицинские работники, консультанты. Снижена удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью при дистанционных взаимодействиях. Снижена общая удовлетворённость условиями оказания услуг. Улучшить организационные условия предоставления услуг |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | Замечаний нет |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | Снижена общая удовлетворённость условиями оказания услуг. Снижена удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | Снижена оценка доброжелательности и вежливости работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр. ). Снижена оценка доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, медицинские работники, консультанты. Снижена удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью при дистанционных взаимодействиях.  |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | Отсутствует оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Отсутствуют следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | Снижена оценка доброжелательности и вежливости работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр. ). Снижена оценка доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, медицинские работники, консультанты. Снижена удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью при дистанционных взаимодействиях. Снижена общая удовлетворённость условиями оказания услуг. Снижена удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Снижена удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | Снижена оценка доброжелательности и вежливости работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр. ). Снижена удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | Снижена удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью при дистанционных взаимодействиях. Снижена удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | Отсутствуют следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Снижена удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | Замечаний нет |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Отсутствует оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; Снижена оценка доброжелательности и вежливости работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр. ). Снижена оценка доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, медицинские работники, консультанты. Снижена удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью при дистанционных взаимодействиях. Снижена общая удовлетворённость условиями оказания услуг. Снижена удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | Недостатков не выявлено |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | Недостатков не выявлено |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | Отсутствует оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;  |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | Недостатков не выявлено |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | Отсутствует оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Отсутствуют следующие условия доступности, позволяющие 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); Снижена оценка доброжелательности и вежливости работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр.). Снижена оценка доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, медицинские работники, консультанты. Снижена удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью при дистанционных взаимодействиях. Снижена общая удовлетворённость условиями оказания услуг. Снижена удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг |

## Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Выявленные Недостатки |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр. ). Обеспечивать вежливость и доброжелательность работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, медицинские работники, консультанты. Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и вежливость ответов и т. д. Проводить опросы и иную работу с получателями услуг по выявлению потребностей, определению и устранению причин недовольства. Улучшить организационные условия предоставления услуг |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | Замечаний нет |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | Проводить опросы и иную работу с получателями услуг по выявлению потребностей, определению и устранению причин недовольства. Улучшить организационные условия предоставления услуг |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр. ). Обеспечивать вежливость и доброжелательность работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, медицинские работники, консультанты. Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и вежливость ответов и т. д.  |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр. ). Обеспечивать вежливость и доброжелательность работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, медицинские работники, консультанты. Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и вежливость ответов и т. д. Проводить опросы и иную работу с получателями услуг по выявлению потребностей, определению и устранению причин недовольства. Улучшить организационные условия предоставления услуг |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Улучшить организационные условия предоставления услуг |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр. ). Улучшить организационные условия предоставления услуг |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и вежливость ответов и т. д. Улучшить организационные условия предоставления услуг |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Улучшить организационные условия предоставления услуг |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | Замечаний нет |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр. ). Обеспечивать вежливость и доброжелательность работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, медицинские работники, консультанты. Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и вежливость ответов и т. д. Проводить опросы и иную работу с получателями услуг по выявлению потребностей, определению и устранению причин недовольства. Улучшить организационные условия предоставления услуг |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | Недостатков не выявлено |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | Недостатков не выявлено |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;  |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | Недостатков не выявлено |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие 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); Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (приёмная, регистратура, секретариат, охрана и пр.). Обеспечивать вежливость и доброжелательность работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, медицинские работники, консультанты. Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и вежливость ответов и т. д. Проводить опросы и иную работу с получателями услуг по выявлению потребностей, определению и устранению причин недовольства. Улучшить организационные условия предоставления услуг |

**Замечания получателей услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Выявленные Недостатки |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | Установить кондиционеры |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | Создать массажный кабинет и кабинет ЛФК |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | Можно сделать косметический ремонтОчень маленькие здания, для ЛФК очень мало места |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | Не все пожилые люди могут самостоятельно оформить соц работника |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | Услуги массажиста, психолога. Нужна медицинская сестра. Можно сделать косметический ремонтОчень маленькие здания, для ЛФК очень мало места |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | Льготный проезд Вежливости побольшеЛьготный проезд |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Отказаться от справок от судебных приставов Посещение 2 раза в годПросьба обновить, массажёры, тренажеры |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | Увеличить квоты на бесплатное обслуживание. |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | Не работают часы на стене |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | Замечаний нет |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | Замечаний нет |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Получше информировать граждан об услугахНет туалета, стульев или скаемеек(не во всех кабинетах,порою стоих в коридоре и ожидаешь очерь свою), и воды |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | Замечаний нет |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области | Бесплатное санаторное лечение |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | Усовершенствовать комнату психологической разгрузкиХотелось бы побольше узкопрофильных специалистов (дефектолог, инструктор ЛФК).Хочется, чтобы было отдельное здание для реабилитации детей - инвалидов. |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» | Замечаний нет |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | Замечаний нет |

# Приложения

## Плановая и фактическая выборка опроса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата | Наименование организации | Планируемый охват прошенных в 2023 году (40%), человек/семей |  |
| **ст.** | **п/ст.** | **На дому** | **Итого** | ФАКТ |
| 1 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | **15** | **50** | **77** | **142** | **180** |
| 2 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | **14** | **314** | **276** | **604** | **604** |
| 3 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | **63** | **137** | **64** | **264** | **272** |
| 4 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | **13** | **83** | **142** | **238** | **238** |
| 5 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | **-** | **97** | **137** | **234** | **248** |
| 6 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района[»](http://kolivankcson.ru/) | **11** | **104** | **146** | **261** | **324** |
| 7 | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»  | **11** | **397** | **58** | **466** | **488** |
| 8 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | **27** | **157** | **244** | **428** | **600** |
| 9 | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | **20** | **124** | **188** | **332** | **332** |
| 10 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | **-** | **45** | **66** | **111** | **111** |
| 11 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | **6** | **105** | **63** | **174** | **174** |
| 12 | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | **16** | **264** | **131** | **411** | **414** |
| 13 | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | **9** | **73** | **40** | **122** | **122** |
| 14 | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района | **-** | **106** | **104** | **210** | **223** |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | **12** | **180** | **70** | **262** | **279** |
| 16 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области» | **22** | **216** | **117** | **355** | **827** |
| 17 | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | **160** | **-** | **-** | **160** | **189** |
|  | **ВСЕГО** | **399** | **2452** | **1923** | **4774** | **5625** |

## 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

З. 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 эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перечень информации** | **на информацион-ных 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 обслуживания; | **х** |  |
| 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); | **х** |  |
| 10) о видах социальных услуг, предоставляемых организациейсоциального 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); | **х** |  |
| 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; | **х** |  |
| 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; | **х** |  |
| 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 приложение 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, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |  |
| **Всего**  | **Из 15** | **Из 20** |

**1.2. Укажите количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.**

|  |  |
| --- | --- |
| *- абонентского номера телефона;* |  |
| *- адрес 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);* |  |
| *- иного дистанционного способа взаимодействия.* |  |
| ВСЕГО |  |

**2. Укажите количество 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 организации;* |  |
| *- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);* |  |
| *- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).* |  |

**3.1. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.**

|  |  |
| --- | --- |
| *- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);* |  |
| *- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;* |  |
| *- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;*  |  |
| *- сменных кресел-колясок;* |  |
| *- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы* |  |
| *ВСЕГО* |  |

* 1. **Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, 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 социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;* |  |
| *помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;* |  |
| *наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.* |  |
| *ВСЕГО* |  |

## Перечень организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году.

|  |  |
| --- | --- |
| №п/п | Наименование организации социального обслуживания |
| 1. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» ИНН: 5417360527 |
| 2. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» ИНН: 5451110365 |
| 3. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» ИНН: 5419000784 |
| 4. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» ИНН: 5420103791 |
| 5. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» ИНН: 5422112664 |
| 6. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района[»](http://kolivankcson.ru/) ИНН: 5423000794 |
| 7. | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН: 5426103967 |
| 8. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района ИНН: 5452109700 |
| 9. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» ИНН: 5429108890 |
| 10. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» ИНН: 5430101225 |
| 11. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» ИНН: 5431200010 |
| 12. | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН: 5434114828 |
| 13. | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» КПП: 5435111763 |
| 14. | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области ИНН: 5439102255 |
| 15. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области ИНН: 5416104231 |
| 16. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» ИНН: 5415105761 |
| 17. | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» ИНН: 5406603827 |

***Перечень критериев и показателей***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора**  |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 1.1.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4 |
| 2.  | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | Изучение условий в помещении организации |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5 |
| 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6 |
| 3.  | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8 |
| 4.  | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9 |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10 |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12 |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)* | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13 |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*- в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;**- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)* | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14 |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15. |