***Отчет по сбору, обобщению и анализу информации
о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения за 2015 год***

**Нормативное обеспечение независимой оценки**

***Федеральные нормативные правовые акты:***

* [Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»](http://admtyumen.ru/ogv_ru/society/social_policy/article.htm?id=11284691@cmsArticle);
* [Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»](http://admtyumen.ru/ogv_ru/society/social_policy/article.htm?id=11284346@cmsArticle);
* [пп. «к» п. 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»](http://admtyumen.ru/ogv_ru/society/social_policy/article.htm?id=11284692@cmsArticle) ;
* [распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы»](http://admtyumen.ru/ogv_ru/society/social_policy/article.htm?id=11284695@cmsArticle);
* [приказ Минтруда России от 30.08.2013 № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»](http://admtyumen.ru/files/upload/OIV/D_soc-r/391%D0%B0.docx);
* [приказ Минтруда России от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»](http://admtyumen.ru/ogv_ru/society/social_policy/article.htm?id=11284707@cmsArticle).

***Региональные акты***

* [постановление Правительства Тюменской области от 25.04.2013 № 131-п «О Порядке образования и типовых правилах организации деятельности общественных советов при исполнительных органах государственной власти Тюменской области»](http://law.admtyumen.ru/law/view.htm?id=227788);
* [распоряжение Правительства Тюменской области от 07.12.2012 N 2526-рп «Об утверждении состава нормативных правовых актов, разрабатываемых исполнительными органами государственной власти Тюменской области, которые не могут быть приняты без предварительного обсуждения Общественным советом»](http://law.admtyumen.ru/law/view.htm?id=227596);
* [распоряжение Правительства Тюменской области от 07.12.2012 № 2527-рп «Об определении исполнительных органов государственной власти Тюменской области, при которых должны быть образованы Общественные советы»](http://admtyumen.ru/ogv_ru/services/more_.htm?id=247646@egDocs);
* [распоряжение Правительства Тюменской  области  от  04.03.2013 № 274-рп «Об утверждении Регионального плана мероприятий («Дорожной карты») "Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения" на 2013 - 2018 годы»](http://admtyumen.ru/ogv_ru/services/more_.htm?id=16332@egDocs);
* [Положение об Общественном совете при Департаменте социального развития Тюменской области, утвержденное приказом Департамента от 21.10.2014 № 428-п](http://admtyumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department/more.htm?id=11015904@cmsArticle);
* [План мероприятий Департамента по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений и организаций отрасли «Социальная политика» на 2013-2014 годы, утвержденный приказом Департамента от 11.09.2013 № 418-ап](http://admtyumen.ru/ogv_ru/society/social_policy/article.htm?id=11284349@cmsArticle);
* [План мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания на 2015-2017 годы, утвержденный приказом Департамента от 22.12.2014 № 543-п](http://admtyumen.ru/ogv_ru/society/social_policy/article.htm?id=11284350@cmsArticle);
* [Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациям социального обслуживания,  утвержденный решением Общественного совета от 28.10.2013 № 5/13](http://admtyumen.ru/ogv_ru/society/social_policy/article.htm?id=11284410@cmsArticle).

**Организация – оператор**

Автономное учреждение Тюменской области дополнительного профессионального обучения и развития социальных технологий «Семья» (далее – Оператор) на основании решения Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области от 10 декабря 2014 года.

**Функции Оператора**

Осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения (далее – Учреждения).

**Методы сбора информации**

* мониторинг интернет-сайтов (камерально);
* невключенное наблюдение (выезд в учреждение);
* телефонный обзвон организаций для получения необходимой информации;
* рассылка обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»;
* опрос получателей социальных услуг (стационарной, полустационарной, надомной форм обслуживания).

В рамках сбора информации:

* осуществлены выезды в учреждения социального обслуживания населения для проведения невключенного наблюдения. Члены рабочей группы Организации – оператора регистрировали в «Карте сбора информации Оператором о качестве оказания услуг Учреждениями социального обслуживания населения при выезде» особенности существующей ситуации на объекте исследования согласно утвержденным показателям;
* проведены опросы получателей социальных услуг (стационарной, полустационарной, надомной форм обслуживания) о качестве оказания социальных услуг объектом исследования. В полустационарной форме обслуживания в качестве респондентов выступали взрослые инвалиды, в некоторых учреждениях мнение о качестве оказания услуг высказывали родители детей- инвалидов;
* просмотрены официальные интернет – сайты Учреждений. Изучение интернет- сайтов осуществлялось через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией в специальной «Карте камерального сбора информации Оператором о качестве оказания услуг Учреждениями социального обслуживания населения» наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта;
* осуществлены контрольные интернет – обращения на электронные адреса указанные на официальных сайтах Учреждений (согласно легендам для стационарной, полустационарной, надомной форм обслуживания);
* осуществлены контрольные телефонные звонки на номера телефонов, указанные на официальных сайтах Учреждений (согласно легендам для стационарной, полустационарной, надомной форм обслуживания).

**Период сбора информации**

2-3 квартал 2015 года, согласно решению Общественного совета от 27.02.2015 (протокол № 1/15).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование Учреждения** | **Дата выезда в Учреждение** | **Член Общественного совета при Департаменте социального развития Тюменской области, осуществивший выезд в Учреждение** |
| 1. | АУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тюменского района» | 24.04.2015 |  |
| 2. | АУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Исетского муниципального района» | 28.04.2015 |  |
| 3. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вагайского района» | 06.05.2015 | Жидецкая Полина Михайловна |
| 4. | АУ Заводоуковский городской округ «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 12.05.2015 | Кураш Виолета Георгиевна |
| 5. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Голышмановского района» | 14.05.2015 |  |
| 6. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Армизонского района» | 19.05.2015 | Толстов Андрей Борисович |
| 7. | АУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Бердюжского муниципального района» | 19.05.2015 | Толстов Андрей Борисович |
| 8. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Аромашевского района» | 26.05.2015 |  |
| 9. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Викуловского района» | 16.06.2015 |  |
| 10. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Абатского района» | 17.06.2015 |  |
| 11. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Казанского района» | 23.06.2015 | Сушинских Галина Васильевна |
| 12. | АУ «Ишимский городской центр социального обслуживания населения «Забота» | 24.06.2015 | Сушинских Галина Васильевна |
| 13. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Ишимского района» | 24.06.2015 | Сушинских Галина Васильевна |
| 14. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Тавда» Нижнетавдинского района» | 09.07.2015 |  |
| 15. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Ялуторовского района» | 14.07.2015 |  |
| 16. | МАУ города Ялуторовска «Ялуторовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 14.07.2015 |  |
| 17. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Омутинского района» | 21.07.2015 | Ураков Игорь Олегович |
| 18. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Юргинского муниципального района» | 21.07.2015 | Ураков Игорь Олегович |
| 19. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Ярковского района» | 23.07.2015 | Матюшин Дмитрий Юрьевич |
| 20. | АУ Упоровского муниципального района «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 27.07.2015 |  |
| 21. | АУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Уватского муниципального района» | 09.09.2015 |  |
| 22. | МАУ «Центр социального обслуживания населения г. Тобольска» | 10.09.2015 | Матюшин Дмитрий Юрьевич |
| 23. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Тобольского района» | 10.09.2015 | Матюшин Дмитрий Юрьевич |
| 24. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Сорокинского района» | 15.09.2015 | Матюшин Дмитрий ЮрьевичСкорбенко Александр Николаевич |
| 25. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Виктория» Сладковского района» | 16.09.2015 | Скорбенко Александр Николаевич |

**Критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления социальной услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
* удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Итоговый рейтинг по интегральному индексу качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Учреждения с двумя формами обслуживания*** |
|  |  |

Исходя из расчета интегрального индекса качества оказания социальных услуг среди Учреждений с тремя формами обслуживания **высокий показатель наблюдается** у **МАУ «КЦСОН Голышмановского района» (12,76)**, затем АУ «КЦСОН Уватского муниципального района» (12,73), МАУ «КЦСОН «Милосердие» Абатского района» (12,53), МАУ «КЦСОН Ялуторовского района» (12,45). **Наименьший показатель** у **МАУ «КЦСОН Вагайского района» (10,21).**

Данные расчета интегрального индекса качества оказания услуг среди Учреждений с двумя формами обслуживания говорят **о высоком показателе качества оказания услуг МАУ «г. Ялуторовска «ЯКЦСОН» (9,08),** затем АУ «КЦСОН Юргинского муниципального района» (8,80), МАУ «КЦСОН Омутинского района» (8,60). **Наименьший показатель** у **«МАУ КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района» (7,55).**

**I. Рейтинг открытости и доступности информации**

**учреждений социального обслуживания**

***Рейтинг по интегральному индексу открытости и***

***доступности информации***

|  |  |
| --- | --- |
| **Учреждения с тремя** **формами обслуживания** | **Учреждения с двумя** **формами обслуживания** |
|  |  |

Оценивая открытость и доступность информации учреждений социального обслуживания населения, учитывался(ась):

1. Показатель рейтингана официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет».

2. Информация, размещенная на официальном сайте Учреждений.

3. Информация, размещенная на стендах, информационных стойках, столах, буклетах, листовках.

4. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

5. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.).

6. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

7. Наличие возможности направления жалобы в Учреждение.

8. Наличие информации о порядке подачи жалобы.

9. Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

**1. Рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на официальном сайте** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в разделе «Независимая система оценки качества работы государственных и муниципальных учреждений»:

* **равен 1:** «КЦСОН Абатского района», «Ишимский городской ЦСОН «Забота», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН «Тавда» Нижнетавдинского района», «КЦСОН Омутинского района», «КЦСОН Юргинского муниципального района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Ярковского района»;
* **равен 0,8:** «КЦСОН г. Ялуторовска»;
* **равен 0,1:** «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района», «КЦСОН Упоровского муниципального района»;
* **равен 0:** «КЦСОН Армизонского района», «КЦСОН Аромашевского района»; «КЦСОН Бердюжского района», «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Уватского муниципального района», «ЦСОН г. Тобольска», «КЦСОН Сорокинского района», «КЦСОН «Виктория» Сладковского района», «КЦСОН Тобольского района».

В результате полученных данных, можно предположить, что Учреждения, у которых рейтинг равен 0, не зарегистрированы на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) или не отображают необходимую информацию.

**2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»,** порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

В среднем значение данного показателя **равно 0,6**, кроме «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН «Виктория» Сладковского района», «КЦСОН Уватского муниципального района», где данный показатель **равен 0,9** и «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Сорокинского района» – **0,3.**

При изучении информации, размещенной на официальном сайте Федеральной налоговой службы www.egrul.nalog.ru, на официальном сайте органов исполнительной власти www.admtyumen.ru в разделе реестр поставщиков услуг только три Учреждения имеют лицензию:

– АУ СОН ТО «КЦСОН Тюменского района» (№ФС-1 ФС-72-01-000672 от 11.10.2010 действует c 11.10.2010 по 11.10.2015);

– МАУ «КЦСОН Казанского района» (№ЛО-72-01-000208 от 22.01.2014 действует c 22.01.2014;

– МАУ «ЦСОН г. Тобольска» (№ФС-72-01-000705 от 08.12.2010 действует c 08.12.2010).

***На официальных интернет-сайтах Учреждений не размещен(а):***

* информация о дате государственной регистрации, об учредителе: «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района», «КЦСОН Армизонского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Ярковского района», «КЦСОН Сорокинского района»;
* график работы Учреждений: «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Сорокинского района»;
* информация о структуре учреждения, отделениях: «КЦСОН Абатского района»;
* перечень социальных услуг, предоставляемых Учреждениями: «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района», «КЦСОН Армизонского района», «КЦСОН Бердюжского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Юргинского муниципального района», «КЦСОН Сорокинского района», «КЦСОН Тобольского района»;
* информация о порядке и об условиях получения социальных услуг: «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района», «КЦСОН Бердюжского района», «КЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН Упоровского муниципального района», «КЦСОН Сорокинского района», «ЦСОН г. Тобольска»;
* перечень тарифов на социальные услуги: «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района», «КЦСОН Бердюжского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН г. Ялуторовска», «ЦСОН Омутинского района», «КЦСОН Ярковского района», «КЦСОН Упоровского муниципального района», «КЦСОН Сорокинского района», «КЦСОН Уватского муниципального района» (кроме надомной формы обслуживания), «ЦСОН
г. Тобольска»;
* информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ: «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района», «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Бердюжского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Абатского района», «Ишимский городской центр СОН «Забота», «КЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН Сорокинского района, «КЦСОН «Виктория» Сладковского района», «ЦСОН г. Тобольска».

На официальных интернет-сайтах копии документов о порядке предоставления социальных услуг, финансируемых за счет физических лиц, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату размещены только у «КЦСОН Армизонского района», «КЦСОН Бердюжского района», «КЦСОН «Тавда», «КЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН «Виктория» Сладковского района», «КЦСОН Тобольского района».

Информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ размещена на сайте МАУ «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Уватского муниципального района».

Информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов РФ и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц размещена на официальных сайтах «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН «Виктория» Сладковского района», «КЦСОН Тобольского района».

Информация о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре размещена на официальных сайтах «КЦСОН Абатского района», Ишимский городской центр СОН «Забота», «КЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН Юргинского муниципального района», «КЦСОН Упоровского муниципального района», «КЦСОН «Виктория» Сладковского района», «КЦСОН Уватского муниципального района», «КЦСОН Тобольского района».

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг) размещена на официальных интернет – сайтах «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН Абатского района», «КЦСОН Казанского района», «Ишимский городской центр СОН «Забота», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Уватского муниципального района».

***Следует отметить, что*** на официальных интернет-сайтах Учреждений отсутствует контактная информация контролирующих организаций; информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет физических лиц (кроме «КЦСОН Тобольского района»); информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц; информация о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг.

**3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах**

Критерии показателя, используемые для составления данного рейтинга:

* контакты: адрес, телефон, электронная почта;
* контакты контролирующих организаций;
* график работы Учреждения;
* основные направления деятельности Учреждения (информация о формах социального обслуживания);
* перечень социальных услуг, предоставляемых учреждением;
* информация о порядке и об условиях получения социальных услуг;
* перечень тарифов на социальные услуги;
* копии документов о порядке предоставления социальных услуг, финансируемых за счет физических лиц, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату.

Максимальный рейтинговый бал данного показателя равен 1.

Расчет показателя: отсутствие 1 «Да» - говорит об отсутствии наличия информации.

Предельное значение равно 8.

**Рейтинг Учреждений (с тремя формами обслуживания) по наличию информации о деятельности на информационных стендах в буклетах, листовках**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма обслуживания | МАУ "КЦСОН Голышмановского района" | МАУ "КЦСОН Ялуторовского района" | АУ "КЦСОН Уватского муниципального района" | МАУ "КЦСОН "Милосердие" Абатского района" | МАУ "КЦСОН Ишимского района" | МАУ "КЦСОН Викуловского района" | МАУ "КЦСОН Аромашевского района" | МАУ "КЦСОН Казанского района" | МАУ "ЦСОН г. Тобольска" | АУ ТО "КЦСОН Тюменского района" | МАУ "КЦСОН Сорокинского района" | МАУ "КЦСОН Вагайского района" |
| стационарная | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| полустационарная | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| надомная | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

В целом следует отметить, что у большинства Учреждений на информационных стендах есть информация по направлениям деятельности Учреждений (по формам обслуживания) (за исключением отделения «Милосердия «КЦСОН Казанского района»), контакты: адрес, телефон, электронная почта.

В 7 Учреждениях на информационных стендах размещен график работы Учреждений («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Абатского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Уватского муниципального района», «ЦСОН г. Тобольска»).

Только у 7 Учреждений (по всем формам обслуживания) имеется информация о перечне социальных услуг, предоставляемых Учреждениями («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Сорокинского района», «КЦСОН Уватского муниципального района»).

 В 6 Учреждениях (по всем формам обслуживания) на информационных стендах размещена информация о порядке и об условиях получения социальных услуг («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Вагайского района»).

Только 6 Учреждений (по всем формам обслуживания) разместили перечень тарифов на социальные услуги («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Сорокинского района», «КЦСОН Уватского муниципального района»).

В «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Уватского муниципального района» на информационных стендах (по всем формам обслуживания») размещены копии документов о порядке предоставления социальных услуг, финансируемых за счет физических лиц, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату.

Контакты контролирующих организаций разместили «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Ишимского района».

**Рейтинг Учреждений (с двумя формами обслуживания) по наличию информации о деятельности на информационных стендах в буклетах, листовках**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма обслуживания | МАУ г. Ялуторовска "ЯКЦСОН" | АУ "КЦСОН Юргинского муниципального района" | АУ Упоровского МР "КЦСОН" | МАУ "ЦСОН Омутинского района" | МАУ "КЦСОН Нижнетавдинского района" | МАУ "КЦСОН Армизонского района" | МАУ "КЦСОН "Виктория" Сладковского района" | АУ МО Заводоуковский ГО "КЦСОН" | АУ "Ишимский городской ЦСОН "Забота" | МАУ "КЦСОН Ярковского района" | МАУ "ККЦСОН Бердюжского района" | МАУ "КЦСОН Тобольского района" | МАУ "КЦСОН "Забота" Исетского МР" |
| полустационарная | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| надомная | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

В целом следует отметить, что у большинства Учреждений на информационных стендах есть контакты: адрес, телефон, адрес электронной почты (кроме «КЦСОН «Виктория» Сладковского района), размещена информация по направлениям деятельности (по формам обслуживания), график работы Учреждений (за исключением «КЦСОН Упоровского района» в полустационарной форме, «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН «Виктория» Сладковского района в надомной форме обслуживания).

На информационных стендах отсутствуют контакты контролирующих организаций в «ЦСОН Омутинского района», в отделении дневного пребывания несовершеннолетних и реабилитации инвалидов «КЦСОН Упоровского района», «КЦСОН Ярковского района» и в отделении соцобслуживания на дому «КЦСОН Заводоуковского городского округа».

Перечень социальных услуг, предоставляемых Учреждениями, не размещен на информационных стендах в «КЦСОН Упоровского района», «КЦСОН Ярковского района», «КЦСОН Бердюжского района», «КЦСОН Армизонского района», «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района», «КЦСОН Тобольского района».

На информационных стендах отсутствует перечень тарифов на социальные услуги в «КЦСОН «Виктория» Сладковского района, КЦСОН Бердюжского района (для надомной формы обслуживания).

Только в 3-х учреждениях на информационных стендах, стойках представлены копии документов о порядке предоставления социальных услуг, финансируемых за счет физических лиц, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату («ЦСОН Омутинского района», «КЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района»).

**4. Наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению**

По результатам изучения интернет-сайтов Учреждений установлено, что у 6 Учреждений социального обслуживания населения отсутствует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению: «КЦСОН «Милосердие» Абатского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН Викуловского района».

**5. Наличие дистанционных способов взаимодействия**

На информационных стендах в зданиях Учреждений, на официальных сайтах размещены контактные телефоны специалистов, способных оказать консультативную помощь, а также адреса электронной почты, на которые можно написать интересующие вопросы.

На официальном сайте «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района не размещен адрес электронной почты Учреждения.

На официальном сайте КЦСОН «Сорокинского района», во вкладке «Официальные документы» размещен недействующий адрес электронной почты Учреждения: sorokino-kson@szto.t5.ru

**6. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации**

В ходе сбора информации членами рабочей группы Организации – оператора осуществлены контрольные звонки и интернет – обращения согласно легендам по формам обслуживания.

Максимальное значение по данному показателю 2 балла.

Расчет показателя: сумма результативных звонков по телефону в учреждение (Таблица 1, Таблица 1-а) и результативных интернет – обращений (Таблица 2, Таблица
2-а).

**Рейтинг Учреждений по наличию результативных обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия Учреждения с получателями социальных услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Диаграмма 1: Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Диаграмма 2: Учреждения с двумя формами обслуживания*** |
|  |  |

Согласно данным Диаграммы 1 ***максимально результативные обращения*** при использовании дистанционных способов взаимодействия Учреждений с получателями социальных услуг ***наблюдаются***:

* стационарная форма (2 балла): в «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Голышмановского района».
* полустационарная форма (1,67 балл): в «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Уватского муниципального района»;
* надомная форма (2 балла): в «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Уватского муниципального района».

***Наименьшие результаты показали***:

* стационарная форма (0,33 балла): «ЦСОН г. Тобольска»;
* полустационарная форма (0,67 балла): «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН «Милосердие» Абатского района», «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Аромашевского района».
* надомная форма (0,33 балла): «ЦСОН г. Тобольска».

Согласно данным Диаграммы 2 ***максимально результативные обращения*** при использовании дистанционных способов взаимодействия Учреждений с получателями социальных услуг ***наблюдаются***:

* полустационарная форма (2 балла): в «Ишимский городской ЦСОН «Забота».
* надомная форма обслуживания (2 балла): в «Ишимский городской ЦСОН «Забота», «КЦСОН «Виктория» Сладковского района», «КЦСОН «Тавда».

***Наименьшие результаты показали:***

* полустационарная форма (0,33 балла): «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района»;
* надомная форма обслуживания (0,67 балла): «КЦСОН Тобольского района».

***Таблица 1: Результативность обращений с помощью телефонных звонков (три формы обслуживания)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма обслуживания | МАУ "КЦСОН Голышмановского района" | МАУ "КЦСОН Викуловского района" | МАУ "КЦСОН Ишимского района" | МАУ "КЦСОН Казанского района" | МАУ "КЦСОН Сорокинского района" | МАУ "КЦСОН "Милосердие" Абатского района" | МАУ "КЦСОН Аромашевского района" | МАУ "КЦСОН Ялуторовского района" | АУ ТО "КЦСОН Тюменского района" | МАУ "ЦСОН г. Тобольска" | АУ "КЦСОН Уватского муниципального района" | МАУ "КЦСОН Вагайского района" |
| стационарная | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,67 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,33 | 0 | 0,33 |
| полустационарная | 1 | 1 | 0,67 | 1 | 1 | 0,67 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 1 | 0,67 | 0,33 |
| надомная | 1 | 1 | 1 | 0,67 | 1 | 0,67 | 1 | 1 | 0,67 | 0,33 | 1 | 0,33 |

Максимальный балл равен 1.

Исходя из таблицы видно, что наименьший результат (0,33 балла – ответ на 1 вопрос) по количеству телефонных звонков наблюдается:

* стационарная форма: КЦСОН Вагайского района», «ЦСОН г. Тобольска»;
* полустационарная форма: «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Вагайского района»;
* надомная форма: «ЦСОН г. Тобольска», КЦСОН Вагайского района».

Сотрудники «КЦСОН Вагайского района» смогли проконсультировать сотрудников Организации – оператора по 1 вопросу каждой из форм обслуживания (согласно легендам).

В отделение «Милосердие» КЦСОН Уватского муниципального района совершено три контрольных звонка, из которых отсутствуют результативные. В первом случае, сотрудник Учреждения не смогла проконсультировать, предложила перезвонить через месяц, так как отсутствует заведующая отделением. В двух остальных случаях на телефонный звонок ответила заведующая по хозяйственной части. На вопрос: «Кто из специалистов сможет проконсультировать по данной проблеме?» ответила, что: «Заведующая отделением в отпуске, а больше в отделении ни кто не сможет ответить на ваши вопросы».

Следует отметить, что при ответе на телефонные звонки ряд сотрудников Учреждений не называют наименование Учреждения, свою фамилию, имя, отчество, должность, а также не могут проконсультировать по заданным вопросам.

В процессе разговора некоторые сотрудники «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Сорокинского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН «Милосердие» Абатского района» были не заинтересованы в оказании консультативной помощи звонящим.

***Таблица 1-а: Результативность обращений с помощью телефонных звонков (две формы обслуживания)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма обслуживания | МАУ г. Ялуторовска "ЯКЦСОН" | АУ "КЦСОН Юргинского муниципального района" | МАУ "КЦСОН Армизонского района" | АУ Упоровского МР "КЦСОН" | МАУ "КЦСОН "Виктория" Сладковского района" | АУ "Ишимский городской ЦСОН "Забота" | АУ МО Заводоуковский ГО "КЦСОН" | МАУ "ЦСОН Омутинского района" | МАУ "КЦСОН Нижнетавдинского района" | МАУ "КЦСОН Ярковского района" | МАУ "КЦСОН Бердюжского района" | МАУ "КЦСОН Тобольского района" | МАУ "КЦСОН "Забота" Исетского МР" |
| полустационарная | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,67 | 1 | 1 | 1 | 0,33 |
| надомная | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,67 | 0,67 | 1 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 1 |

Максимальный балл равен 1.

Исходя из таблицы видно, что наименьший результат (0,33 балла – ответ на 1 вопрос) наблюдается в «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района».

Следует отметить, что при ответе на телефонные звонки ряд сотрудников Учреждений не называют наименование Учреждения, свою фамилию, имя, отчество, должность, а также не могут проконсультировать по заданным вопросам (в том числе дают неверные телефонные номера специалистов, способных ответить на заданный вопрос).

В процессе телефонного разговора сотрудники Учреждений были тактичны и доброжелательны к звонящему.

***Таблица 2: Результативность интернет - обращений (три формы обслуживания)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма обслуживания | АУ "КЦСОН Уватского муниципального района" | МАУ "КЦСОН Ялуторовского района" | МАУ "КЦСОН Викуловского района" | МАУ "КЦСОН Голышмановского района" | МАУ "КЦСОН Сорокинского района" | МАУ "КЦСОН Вагайского района" | МАУ "КЦСОН Аромашевского района" | МАУ "КЦСОН Ишимского района" | МАУ "ЦСОН г. Тобольска" | АУ ТО "КЦСОН Тюменского района" | МАУ "КЦСОН Казанского района" | МАУ "КЦСОН "Милосердие" Абатского района" |
| стационарная | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,67 | 0,67 | 0,33 | 0,33 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| полустационарная | 1 | 1 | 0,67 | 0,67 | 0,3 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0 | 0 |
| надомная | 1 | 1 | 1 | 0,33 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,33 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Максимальный балл равен 1.

Согласно данным Таблицы 2 на интернет – обращения (по формам обслуживания) не ответили либо частично ответили:

* стационарная форма: «КЦСОН «Милосердие» Абатского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Тюменского района», «ЦСОН г. Тобольска».
* полустационарная форма: «КЦСОН «Милосердие» Абатского района», «КЦСОН Казанского района».
* надомная форма: «КЦСОН «Милосердие» Абатского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Тюменского района», «ЦСОН г. Тобольска».

При ответе на интернет – обращение большинство сотрудников Учреждений (по формам обслуживания) не представляются (не указывают свою фамилию, имя, отчество, должность).

***Таблица 2-а: Результативность интернет - обращений (две формы обслуживания)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма обслуживания | МАУ "КЦСОН Нижнетавдинского района" | МАУ "КЦСОН "Виктория" Сладковского района" | МАУ "КЦСОН Бердюжского района" | АУ "Ишимский городской ЦСОН "Забота" | МАУ "КЦСОН Армизонского района" | МАУ "ЦСОН Омутинского района" | МАУ г. Ялуторовска "ЯКЦСОН" | АУ МО Заводоуковский ГО "КЦСОН" | МАУ "КЦСОН Ярковского района" | АУ "КЦСОН Юргинского муниципального района" | АУ Упоровского МР "КЦСОН" | МАУ "КЦСОН Тобольского района" | МАУ "КЦСОН "Забота" Исетского МР" |
| полустационарная | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 1 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0 | 0 |
| надомная | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0,67 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Максимальный балл равен 1.

Исходя из таблицы видно, что отсутствуют результативные ответы на интернет-обращения (0 баллов) у следующих Учреждений:

* полустационарная форма: «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района», «КЦСОН Тобольского района».
* надомная форма: «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района», «КЦСОН Тобольского района», «КЦСОН Упоровского района», «КЦСОН Юргинского района».

В данном случае сотрудники учреждений либо не ответили на электронное письмо, либо частично ответили.

Сотрудники большинства Учреждений в электронном письме вместо ответа на заданные вопросы просят связаться по телефону либо прийти лично в Учреждение.

**7. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в Учреждение.**

***Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов лично в организацию*** (наличие книги отзывов (жалоб), предложений):

Метод сбора информации – невключенное наблюдение (изучение информационных стендов).

По результатам невключенного наблюдения выявлено, что в «КЦСОН Тюменского района» отсутствует книга отзывов (жалоб), предложений.

Книга отзывов (жалоб), предложений отсутствует в отделении социального обслуживания на дому «КЦСОН Казанского района», «ЦСОН г. Тобольска».

Отсутствует возможность написания отзывы (жалобы), предложения в отделении «Милосердие» (стационарная форма обслуживания) «КЦСОН Аромашевского района».

Во всех остальных Учреждениях (с тремя формами обслуживания) получатели услуг имеют возможность написать отзыв (жалобу), предложения в соответствующую книгу, которая размещена в открытом доступе на информационных стендах или в кабинете у специалистов (с пометкой на информационном стенде номера кабинета).

***Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»***

Метод сбора информации – мониторинг интернет-сайта.

На официальном сайте в сети Интернет имеется возможность в электронной форме направить заявление (жалобу), отзыв или предложение о качестве предоставления социальных услуг «КЦСОН Уватского муниципального района», «КЦСОН «Милосердие» Абатского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН «Тавда», «КЦСОН Заводоуковского городского округа».

Во всех остальных учреждениях на официальных сайтах размещены адреса электронной почты, но не указано, что на данные адреса есть возможность направления заявления (жалобы), предложений или отзывов о качестве предоставления социальных услуг.

***Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов* *по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания***

Метод сбора информации – мониторинг интернет-сайта, невключенное наблюдение (изучение информационных стендов).

В 8-ми Учреждениях на информационных стендах размещены телефонные номера уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, по которым можно обратиться гражданам с заявлением (жалобой), предложениями и отзывами о качестве предоставления социальных услуг («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «ЯКЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН Юргинского района», «КЦСОН Армизонского района», «КЦСОН «Виктория» Сладковского района», «КЦСОН Ярковского района», «КЦСОН Бердюжского района»).

На официальном сайте КЦСОН Заводоуковского городского округа размещен телефон уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.

КЦСОН «Тавда» Нижнетавдинского района на официальном сайте в сети Интернет, информационных стендах разместили телефон уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, по которому можно обратиться гражданам с заявлением (жалобой), предложениями и отзывами о качестве предоставления социальных услуг.

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

На информационных стендах в «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН «Милосердие» Абатского района», «ЯКЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН Юргинского муниципального района», «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН Упоровского муниципального района» и в отделении социального обслуживания на дому «КЦСОН Омутинского района» имеется информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

На официальных сайтах Учреждений социального обслуживания отсутствует информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (http://admtyumen.ru/) имеется возможность в электронной форме направить обращение. Однако не размещена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

**9. Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг**

Максимальный балл равен 1.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Учреждения с двумя формами обслуживания*** |
|  |  |

Большинство получателей социальных услуг удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе Учреждения. Но есть граждане, которым недостаточно информации о работе Учреждения (в том числе по направлениям деятельности) на информационных стендах, стойках, в буклетах или листовках.

Со слов граждан, обслуживающихся на дому или в отделении «Милосердие», которые по состоянию здоровья или возраста не в состоянии самостоятельно прийти в Учреждение, либо передвигаться по нему, социальные работники не информируют или не в полной мере информируют о работе Учреждения, о перечне и порядке предоставления услуг.

**II. Рейтинг комфортности условий предоставления**

**социальных услуг и доступности их получения**

***Рейтинг по интегральному индексу качества оказания социальных услуг***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Учреждения с тремя*** ***формами обслуживания*** | ***Учреждения с двумя******формами обслуживания*** |
|  |  |

Данный рейтинг базируется на оценке:

1. Доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

* оборудования территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);
* оборудования входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения;
* наличия специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;
* наличия в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

2. Удовлетворенности получателями услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными.

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.

4. Укомплектованности организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

5. Удовлетворенности получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена как хорошее.

**1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг**

Сбор информации о показателе осуществлялся в зданиях, которых непосредственно оказывают услуги в рамках стационарной и полустационарной форм обслуживания. В случае отсутствия помещения в Учреждении для проведения мероприятий полустационарной реабилитации сбор информации осуществлялся в здании, выбранном для проведения филиала отделения дневного пребывания и реабилитации инвалидов.

Максимальное значение по данному показателю 4 балла.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Диаграмма 1: Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Диаграмма 2: Учреждения с двумя формами обслуживания*** |
|  |  |

Согласно данным Диаграммы 1 доступность условий беспрепятственного доступа в отделении «Милосердие» (стационарная форма обслуживания) с наибольшим показателем наблюдается в «КЦСОН Викуловского района» (2,5 балла), а также в «КЦСОН «Милосердие» Абатского района» (2 балла), «КЦСОН Тюменского района» (2 балла). Отсутствует возможность беспрепятственного доступа получателей услуг в отделение дневного пребывания несовершеннолетних и реабилитации инвалидов «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Сорокинского района».

Согласно данным Диаграммы 2 доступность условий беспрепятственного доступа с наибольшим показателем наблюдается в «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района» (2,5 балла), «ЯКЦСОН г. Ялуторовска» (2,5 балла). Инвалидам (в том числе детям-инвалидам) и другим маломобильным группам получателей социальных услуг будет затруднительно попасть в здание «КЦСОН Нижнетавдинского района».

**Оборудование территории**

***Стационарная форма обслуживания:***

На прилегающей территории к отделению «Милосердие» (стационарная форма обслуживания) «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Казанского района» и «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Сорокинского района» отсутствует возможность для самостоятельного передвижения маломобильных получателей услуг.

На прилегающей территории к КЦСОН Вагайского района» и «КЦСОН Тюменского района» отсутствуют места отдыха для посетителей данных учреждений.

Опорное движение вдоль ограждения (перилла, поручни) оборудовано в «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Тюменского района».

Стоянка для личного автотранспорта инвалидов (в том числе с установленным специальным знаком) оборудована на территории «КЦСОН Тюменского района», «ЦСОН г. Тобольска».

Устройство съезда с уклоном не более 1:10 на пересечении тротуаров (пешеходных путей) с проезжей частью внутренних дорог, поворотных и разворотных площадок оборудовано в «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Уватского муниципального района», «ЦСОН г. Тобольска» и «КЦСОН Тюменского района».

***Полустационарная форма обслуживания:***

На прилегающей территории к «Ишимский городской центр ЦСОН «Забота», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Вагайского района» отсутствует возможность для самостоятельного передвижения по территории Учреждения.

На прилегающей территории к «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Ярковского района», «Ишимский городской ЦСОН «Забота», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Бердюжского района», «КЦСОН Тобольского района» отсутствуют места отдыха для посетителей данных учреждений.

На территории «КЦСОН Армизонского района», «КЦСОН «Забота» Исетского района», «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Тюменского района» имеется возможность опорного движения вдоль ограждения (оборудованы перила, поручни).

Стоянка для личного автотранспорта инвалидов (в том числе с установленным специальным знаком) оборудована на территории «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Ярковского района», «ЯКЦСОН г. Ялуторовска», «Ишимский городской центр ЦСОН «Забота».

Устройство съезда с уклоном не более 1:10 на пересечении тротуаров (пешеходных путей) с проезжей частью внутренних дорог, поворотных и разворотных площадок оборудовано в «КЦСОН Тобольского района», «КЦСОН Упоровского района», «КЦСОН Ярковского района», «ЯКЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района».

**Оборудование входных зон**

***Стационарная форма обслуживания:***

Коридоры отделения «Милосердие» «КЦСОН Викуловского района» оборудованы опорами (поручнями/ перилами), удобными для передвижения всех лиц с нарушениями здоровья. В остальных Учреждениях опоры (поручни/ перила) для передвижения получателей услуг отсутствуют.

Размеры входов и коммуникационных путей передвижения в «КЦСОН Абатского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Аромашевского района», «ЦСОН г. Тобольска», «КЦСОН Уватского муниципального района» обеспечивают проход всем категориям пользователей и проезд на креслах-колясках.

 Входная дверь «КЦСОН Абатского района», «ЦСОН г. Тобольска» оснащена специальным знаком, выполненным в виде графической информации (желтый круг), а входная дверь «КЦСОН Викуловского района» оснащена специальным знаком, выполненным рельефно-точечным шрифтом Брайля. В остальных Учреждениях входные зоны не оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля или иной текстовой или графической информацией.

Места отдыха перед входом и после него оборудованы в «КЦСОН Абатского района», «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Аромашевского района», «ЦСОН г. Тобольска», «КЦСОН Уватского муниципального района», «КЦСОН Сорокинского района».

Кнопка вызова оборудована только в «КЦСОН Абатского района», «КЦСОН Уватского муниципального района».

Устройства подъема (пандус) с уклоном не боле 1:10 оборудовано в «КЦСОН «Абатского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Уватского муниципального района», «ЦСОН г. Тобольска».

В отделении «Милосердие» «КЦСОН «Абатского района», «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Уватского муниципального района», «КЦСОН Сорокинского района» санитарно-гигиенические помещения оборудованы поручнями (подвесными трапециями) для пользования инвалидами. Устройство вешалки и места для временного размещения кресел – колясок, костылей, протезов и т.п. имеются в санитарно-гигиенических помещениях «КЦСОН «Абатского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Сорокинского района».

Во всех учреждениях отсутствуют устройства дублирования текстовых сообщений голосовыми сообщениями, а также устройства дублирования голосовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах учреждением для лиц с нарушением слуха и зрения.

***Полустационарная форма обслуживания:***

Кнопка вызова при входе оборудована только в «КЦСОН Ярковского района», «КЦСОН Юргинского района», «ЦСОН Омутинского района», «КЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН «Тавда», «КЦСОН Бердюжского района», «КЦСОН Исетского муниципального района», «КЦСОН Тобольского района».

Входная дверь «ЦСОН Омутинского района» и «КЦСОН г. Ялуторовска» оснащена специальным знаком, выполненным рельефно-точечным шрифтом Брайля, а входная дверь в «Ишимский городской центр ЦСОН «Забота», «КЦСОН Армизонского района», «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района оснащена специальным знаком, выполненным в виде графической информации (желтый круг).

Коридоры «ЯКЦСОН г. Ялуторовска» оборудованы опорами (поручнями/ перилами), удобными для передвижения всех лиц с нарушениями здоровья. В остальных Учреждениях опоры (поручни/ перила) для передвижения получателей услуг полустационарной формы обслуживания отсутствуют.

В «КЦСОН «Тавда», «Ишимский городской центр ЦСОН «Забота», «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН Ялутуровского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Вагайского района» отсутствует возможность для самостоятельного входа, выхода маломобильных получателей услуг (в том числе передвижения на креслах-колясках).

Размеры входов и коммуникационных путей передвижения в «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Вагайского района» не обеспечивают проход для всех категорий пользователей и проезд на креслах-колясках.

Места отдыха перед входом и после него не оборудованы в «КЦСОН Упоровского муниципального района», «КЦСОН Ярковского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Тобольского района».

В отделении дневного пребывания несовершеннолетних и реабилитации инвалидов (полустационарная форма) «КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Абатского района», «КЦСОН Юргинского района», «КЦСОН Омутинского района», «ЯКЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН Армизонского района», КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района уборные и умывальные помещения оборудованы поручнями (подвесными трапециями) для пользования инвалидами.

Во всех учреждениях отсутствуют устройства дублирования текстовых сообщений голосовыми сообщениями, а также устройства дублирования голосовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах учреждением для лиц с нарушением слуха и зрения.

**2.** **Удовлетворенность получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными**

Максимальное значение 1 балл.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Диаграмма 1: Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Диаграмма 2: Учреждения с двумя формами обслуживания*** |
|  |  |

Большинство получателей услуг (в том числе инвалиды и другие маломобильные группы получатели услуг) считают условия оказания услуг доступными.

Тем не менее, некоторые получатели услуг отделений «Милосердие» **(стационарная форма)** Учрежденийотмечают, что условия оказания услуг для них не вполне доступны:

* трудно передвигаться по отделению, так как отсутствуют опоры (перилла) и при ходьбе приходится опираться на стену («КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Голышмановского района», «ЦСОН г. Тобольска», «КЦСОН Уватского муниципального района»);
* респондент (инвалид­-колясочник) сообщил, что ему затруднительно выходить на улицу без сопровождения, с его слов, он бывает на прогулке один раз в месяц; дорога около учреждения неудобная, нужен асфальт («КЦСОН Ялуторовского района»).

Получатели услуг **полустационарной формы обслуживания** отметили, что:

* затруднителен проезд до учреждения вследствие некачественного покрытия дорожного полотна (дорога грунтовая, присутствуют глубокие дорожные выбоины) («КЦСОН Тюменского района»);
* место проведения реабилитационных мероприятий находится далеко от дома, затруднительно добираться («КЦСОН Ялуторовского района», «Ишимский городской ЦСОН «Забота»);
* присутствует неудобство в доступе в учреждение, так как имеются ступеньки при входе (вторая дверь на запасном входе), отсутствует пандус и перила («КЦСОН Юргинского района»).

**3. Оборудование помещений для предоставления социальных услуг**

Во всех Учреждениях, имеются помещения, оборудованные для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данных организациях социального обслуживания.

**Примечание:** При визуальном осмотре здание «КЦСОН Сорокинского района» находится в ветхом состоянии, а именно:

* в отделении дневного пребывания несовершеннолетних и реабилитации инвалидов при ходьбе половые доски прогибаются;
* внешняя сторона здания Учреждения частично обрушена, в нижней части выпали кирпичи. Визуально видно в месте, где обрушилась часть кирпичей стена от влажности «набухла», что подразумевает возможность дальнейшего обрушения стены здания.

**4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг**

Максимальное значение по показателю 1 балл.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Диаграмма 1: Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Диаграмма 2: Учреждения с двумя формами обслуживания*** |
|  |  |

Исходя из диаграмм видно, что в основном имеются вакантные должности в полустационарной форме обслуживания (отделение дневного пребывания несовершеннолетних и реабилитации инвалидов).

В ряде учреждений вакантны должности социальных работников надомной формы обслуживания.

**5. Удовлетворенность получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее**

В рамках данного показателя разработано и задано 3 вопроса получателям социальных услуг. В результате опроса, некоторые получатели услуг **стационарной формы обслуживания** выразили неудовлетворенность благоустройством территории вокруг учреждения («КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Ялуторовского района»).

Получатели услуг **полустационарной формы обслуживания** не удовлетворены:

* отсутствием озеленения на территории учреждения («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН Сорокинского района»);
* помещением для проведения мероприятий (здание старое), отсутствием туалета и воды, а также мест отдыха (лавочек) на территории, прилегающей к зданию («КЦСОН Ялуторовского района»);
* отсутствием (или недостаточным количеством) лавочек перед зданием Учреждения («ЯКЦСОН г. Ялуторовск», «КЦСОН Омутинского района», «ЦСОН г. Тобольска»);
* отсутствием парковочных мест («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Омутинского района», «ЦСОН г. Тобольска»).

**III. Рейтинг времени ожидания предоставления социальной услуги**

***Рейтинг по интегральному индексу***

***времени ожидания предоставления социальной услуги***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Учреждения с двумя формами обслуживания*** |
|  |  |

При оценивании времени ожидания предоставления социальной услуги учитывалось:

1. Мнение получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока (более 5 дней), установленного при назначении данной услуги.

2. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).

Опрос получателей услуг полустационарной формы обслуживания показал, что **время ожидания предоставления услуги больше установленного срока** (более 5 дней) имеет место быть в «КЦСОН Голышмановского района» (0,9), в «КЦСОН Тюменского района» (0,44) и в «КЦСОН Бердюжского района» (0,89).

Получатели услуг надомной формы обслуживания ожидали получение услуги больше установленного срока в «КЦСОН Абатского района» (0,83), в «КЦСОН Армизонского района» (0,75) и в «КЦСОН Бердюжского района» (0,83).

В других объектах исследования (независимо от формы обслуживания), время ожидания услуги составило меньше срока, установленного при назначении данной услуги.

**Среднее время ожидания приема к специалисту** полустационарной формы обслуживания при личном обращении граждан для получения услуги в «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Вагайского района», «ЦСОН г. Тобольска», «КЦСОН Сорокинского района» составило от 15 до 30 минут. В других учреждениях социального обслуживания населения среднее время ожидания к специалисту (независимо от формы обслуживания) при личном обращении граждан для получения информации о работе Учреждения, порядке предоставления услуг составляет менее 15 минут.

**IV. Рейтинг доброжелательности, вежливости, компетентности**

**работников организаций**

***Рейтинг по интегральному индексу доброжелательности,***

***вежливости, компетентности работников Учреждений***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Учреждения с двумя формами обслуживания*** |
|  |  |

При составлении данного рейтинга учитывалось:

* мнение получателей услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания;
* мнение получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания;
* количество (доля) работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.

По результатам опроса получатели услуг (независимо от формы обслуживания) высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников, а также высоко оценивают их профессиональную компетентность.

Получатели услуг отделения дневного пребывания несовершеннолетних и реабилитации инвалидов (полустационарная форма обслуживания) «КЦСОН Вагайского района» считают, что у отдельных сотрудников недостаточно профессиональной компетенции для работы с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

***Рейтинг Учреждений по количеству (доле) работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы за последние три года***

Максимальное значение показателя 1 балл.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Диаграмма 1: Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Диаграмма 2: Учреждения с двумя формами обслуживания*** |
|  |  |

Из Диаграммы 1 видно, что доля работников (кроме административно-управленческого аппарата) (независимо от формы обслуживания) прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года преобладает в «КЦСОН «Ишимского района», затем «КЦСОН Ялуторовского района» и «КЦСОН Тюменского района». В «КЦСОН Сорокинского района» отсутствуют специалисты, прошедшие повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года.

Согласно данным Диаграммы 2 доля обученных работников (независимо от формы обслуживания) преобладает в «КЦСОН Упоровского муниципального района», «КЦСОН Тобольского района». Наименьшее количество обученных специалистов в «ЯКЦСОН
г. Ялуторовск».

Согласно полученным статистическим данным, беседе с сотрудниками Учреждений чаще всего обучение проходят специалисты отделения дневного пребывания несовершеннолетних и реабилитации инвалидов (полустационарная форма обслуживания).

В 2015 году социальные работники отделения социального обслуживания на дому (надомная форма обслуживания) прошли обучение (2-х дневное) по оказанию первой доврачебной помощи.

**V. Рейтинг удовлетворенности качеством оказания услуг**

***Рейтинг по интегральному индексу удовлетворенности***

***качеством оказания услуг***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Учреждения с двумя формами*** ***обслуживания*** |
|  |  |

Рейтинг базируется на данных, полученных в ходе изучения книги (журнала) жалоб, отзывов и предложений Учреждений, а также в ходе опроса получателей услуг:

– доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных;

– доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных;

– доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;

– доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных

**1.** По данным, полученным в результате сбора информации, **в 24 Учреждениях социального обслуживания населения в течение года** **отсутствуют зарегистрированные жалобы** получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых данными Учреждениями.

**2.** Исходя из данных, полученных в результате опроса, большинство получателей услуг (независимо от формы обслуживания) положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в Учреждениях социального обслуживания.

**3. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг**

***Рейтинг Учреждений по количеству (доле) удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных***

Предельное значение по данному показателю 1 балл.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Диаграмма 1: Учреждения с тремя формами обслуживания*** | ***Диаграмма 2: Учреждения с двумя формами*** ***обслуживания*** |
|  |  |

***Стационарная форма обслуживания***

Согласно результатам опроса, все получатели услуг отделения «Милосердие» «КЦСОН Ишимского района» удовлетворены условиями предоставления социальных услуг.

Вместе с тем, есть **получатели услуг, которые не удовлетворены:**

* **порядком оплаты социальных услуг** («КЦСОН Абатского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Голышмановского района», «ЦСОН г. Тобольска»).
* **питанием** («КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Ялуторовского района»).
* **предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг** («КЦСОН Викуловского района»);
* **хранением личных вещей** («КЦСОН Аромашевского района»);
* **оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением** («КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Ялуторовского района»)**.**

Некоторые проживающие в отделении «Милосердие» «КЦСОН Казанского района» выразили недовольство оборудованностью санитарно-гигиенических помещений (в частности уборных помещений). Респондент отметила, что унитазы вмонтированы слишком низко, отсутствуют поручни (перилла) для опоры.

Некоторые проживающие отделения «Милосердие» «ЦСОН г. Тобольска» выразили недовольство в отношении душевой, так как отсутствуют поручни, опасно мыться, скользко.

* **оперативностью решения вопросов** («КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Вагайского района», «КЦСОН Голышмановского района», «ЦСОН г. Тобольска»).

***Полустационарная форма обслуживания***

 В результате опроса, **получатели услуг не удовлетворены**:

* **нежилым помещением** («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Вагайского района», «ЯКЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН Омутинского района», «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН Ярковского района»).

При опросе респонденты отметили, что помещение, в котором проходит реабилитация маленькое.

* **оборудованием для предоставления социальных услуг** («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Тюменского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «ЯКЦСОН г. Ялуторовска», «КЦСОН Омутинского района», «КЦСОН Заводоуковского городского округа», «ЦСОН г. Тобольска», «КЦСОН Сорокинского района»). Некоторые респонденты отметили отсутствие разнообразия оборудования для предоставления социальных услуг, недостаточно тренажеров. При посещении групп дневного пребывания опрошенным гражданам хотелось бы получать физическую реабилитацию, например, заниматься на тренажерах, массажерах и т.д.
* **хранением личных вещей** (КЦСОН Заводоуковского городского округа», «КЦСОН Бердюжского района», «ЦСОН г. Тобольска»). Некоторые респонденты отметили необходимость установить шкаф или вешалку в помещении отделения (в настоящее время личные вещи и одежду получатели социальных услуг размещают на стенных крючках помещения отделения), улучшить содержание санитарно-технического оборудования.
* **мебелью, мягким инвентарем** («КЦСОН Тюменского района»);
* **оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением и его санитарным содержанием** («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «КЦСОН Нижнетавдинского района», «КЦСОН Ярковского района», «КЦСОН Бердюжского района», «КЦСОН Сорокинского района»).

Большинство опрошенных граждан «КЦСОН Ялуторовского района» выразили недовольство отсутствием благоустроенного санитарно-гигиенического помещения и водоснабжения (в здании, выбранного для проведения филиала отделения дневного пребывания и реабилитации инвалидов), что создает неудобство и дискомфорт получателям социальных услуг.

* **оперативностью решения вопросов** («КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Тюменского района», «ЦСОН г. Тобольска», «КЦСОН Уватского муниципального района», «КЦСОН Тобольского района»).

***Надомная форма обслуживания***

**Получатели услуг ряда Учреждений не удовлетворены**:

* **порядком оплаты социальных услуг** («КЦСОН Ишимского района», «КЦСОН Аромашевского района», «КЦСОН Омутинского района», «КЦСОН Нижнетавдинского района», «ЦСОН г. Тобольска»);
* **оперативностью решения вопросов** («КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Аромашевского района»).

**4. Удовлетворенность получателей услуг качеством** **проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)**

Большинство опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.

***Вместе с тем:***

По результатам данных опроса, видно, что получатели услуг отделений «Милосердие» (***стационарная форма обслуживания***) «КЦСОН Викуловского района», «КЦСОН Казанского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «ЦСОН г. Тобольска» не удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).

Например, проживающие отделения «Милосердие» «КЦСОН Ялуторовского района» отметили, что групповые мероприятия проводят редко, хотелось бы чаще, а иначе скучно.

Со слов получателей услуг «КЦСОН Казанского района» мероприятия, имеющие групповой характер проводятся редко, только по государственным праздникам (23 февраля, 8 марта, 9 мая и т.п.). Респонденты отмечают, что недостаточно услуг психолога.

Получатели услуг ***полустационарной формы обслуживания*** отметили, что не в полном объеме удовлетворены проводимыми групповыми мероприятиями, выразили пожелание в проведении мероприятий по физическому развитию, в частности, суставная гимнастика, дыхательные упражнения и т.д.

**5. Готовность получателей услуг рекомендовать учреждения социального обслуживания населения родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании**

Большинство опрошенных получателей социальных услуг Учреждений социального обслуживания населения готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

Тем не менее, некоторые получатели услуг не готовы порекомендовать своим родственникам или знакомым, такие Учреждения как:

* отделение «Милосердие» «КЦСОН Голышмановского района», «КЦСОН Ялуторовского района», «ЦСОН г. Тобольска»;
* отделение дневного пребывания несовершеннолетних и реабилитации инвалидов «КЦСОН «Забота» Исетского муниципального района»;
* отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов: «КЦСОН Сорокинского района».

**Рекомендации по результатам анализа** **информации
о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения**

**1. Открытость и доступность информации об организации**

1.1. Отображать информацию о государственных и муниципальных учреждениях на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Вагайского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Уватского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г. Тобольска, КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района)*.

1.2. Разместить информацию о деятельности Учреждения на информационных стендах и официальном сайте в сети Интернет согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Размещаемую информацию структурировать и изложить в доступной для понимания граждан форме.

1.3. Проработать вопрос разработки альтернативной версии официального сайта Учреждения для инвалидов по зрению. При разработке сайта необходимо основываться на Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52872-2007 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Вагайского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Абатского района, КЦСОН г. Ялуторовска).*

1.4. Разместить на официальном сайте адрес электронной почты учреждения *(КЦСОН Исетского района, КЦСОН Сорокинского района).*

1.5. При ответе на телефонные звонки сотрудникам необходимо:

1.5.1. Называть наименование Учреждения, представляться: называть свою фамилию, имя отчество *(КЦСОН Исетского района, КЦСОН Вагайского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Абатского района, КЦСОН Казанского района, ЦСОН г. Ишима, ЦСОН Омутинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Уватского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г. Тобольска, КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района).*

В том числе быть вежливым и доброжелательным, соблюдать этику общения *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Абатского района, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Ялуторовского района, ЦСОН г.Тобольска, КЦСОН Сорокинского района).*

1.5.2. В случае, если сотрудник не владеет информацией, следует перенаправить клиента к специалисту, способному оказать консультацию *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Исетского района, КЦСОН Вагайского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Абатского района, КЦСОН Казанского района, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Нижнетавдинского района, ЦСОН Омутинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г. Тобольска).*

1.5.3. Владеть информацией об адресе официального сайта Учреждения *(КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Казанского района, КЦСОН Ялуторовского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г. Тобольска).*

1.6. При ответе на электронные обращения сотрудникам необходимо:

1.6.1. Оперативно отвечать на все интересующие вопросы, поступающие от граждан. *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Казанского района, КЦСОН Нижнетавдинского района, КЦСОН Ялуторовского района, КЦСОН
г. Ялуторовска, ЦСОН Омутинского района, КЦСОН Юргинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Упоровского района, КЦСОН Уватского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г. Тобольска, КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района).*

1.6.2. Указывать наименование Учреждения, свою фамилию, имя, отчество, а также контактные телефонные номера, по которым можно получить информацию и записаться на прием к специалисту *(КЦСОН Исетского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Нижнетавдинского района, КЦСОН Ялуторовского района, ЦСОН Омутинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Упоровского района, КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района).*

1.6.3. В полной и доступной форме оказывать консультативные услуги (отвечать на заданные вопросы) *(КЦСОН Абатского района, ЦСОН г. Ишима, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН г. Ялуторовска).*

1.6.4. В случае, если сотрудник не владеет информацией на поступивший запрос, следует привлекать специалиста, способного оказать консультацию по интересующим вопросам *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Абатского района, ЦСОН г .Ишима, КЦСОН Нижнетавдинского района, КЦСОН Ялуторовского района, КЦСОН г. Ялуторовска, ЦСОН Омутинского района, КЦСОН Юргинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Упоровского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г. Тобольска, КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района).*

1.6.5. Систематизировать работу специалиста, ответственного за электронную почту Учреждения. Проработать вопрос создания электронной почты на других сервисах (браузерах) *(КЦСОН Казанского района).*

1.7. Для возможности направления получателям услуг заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг необходимо завести книгу жалоб и предложений, которую можно разместить на информационных стендах или указать кабинет и контактное лицо, у которого находится данная книга. Либо разработать форму заявления о подаче заявления (жалобы), предложений, отзывов о работе специалистов с заполненным образцом, которое можно разместить в информационных папках, на столах, где лежит раздаточный материал *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Исетского муниципального района, КЦСОН Аромашевского района (стационар),*

1.8. Рассмотреть возможность создания на официальном сайте Учреждения электронной формы направления жалоб, предложений или отзывов о качестве оказания социальных услуг, либо во вкладке, где указан адрес электронной почты, разместить информацию о возможности направления на данный адрес заявления (жалобы), отзыва о качестве работы Учреждения *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Исетского района, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Викуловского района, ЦСОН г.Ишима, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Тобольского района, КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района).*

1.9. Разместить на информационных стендах (в том числе в филиалах отделения дневного пребывания несовершеннолетних и реабилитации инвалидов, детей-инвалидов), на официальном сайте Учреждения номера телефонов («горячей линии») уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, по которым гражданам можно обратиться с заявлением (жалобой), предложениями и отзывами о качестве оказания социальных услуг *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Исетского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Абатского района, КЦСОН Казанского района, ЦСОН г.Ишима, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Ялуторовского района, КЦСОН г.Ялуторовска, ЦСОН Омутинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Упоровского района, КЦСОН Уватского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г.Тобольска, КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района).*

1.10. Структурировать информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, изложить в доступной форме для получателей социальных услуг, разместить на информационном стенде и на официальном сайте Учреждения *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Исетского района, КЦСОН Вагайского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Абатского района, КЦСОН Казанского района, ЦСОН
г. Ишима, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Ялуторовского района, КЦСОН
г. Ялуторовска, ЦСОН Омутинского района, КЦСОН Юргинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Упоровского района, КЦСОН Уватского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г.Тобольска, КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района).*

1.11. В связи с тем, что в надомной или стационарной форме обслуживается большинство граждан свыше 55 лет, которые по состоянию здоровья (или иным показателям) не в состоянии посещать учреждение социального обслуживания, либо не в состоянии прочитать текст, то информацию о работе данного учреждения, о перечне и порядке предоставления социальных услуг необходимо предоставлять устно, в доступной форме, а также в виде буклетов, листов *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Вагайского района, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Абатского района, КЦСОН Казанского района, КЦСОН Ялуторовского района, ЦСОН г. Тобольска, КЦСОН Сладковского района).*

**2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

2.1. Рассмотреть возможность создания условий для беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг в части оборудования специальным техническим оснащением в соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации Социальное обслуживание население «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания», утвержденным [Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 560-ст](http://docs.cntd.ru/document/902098049)*,* Сводом правил по проектированию и строительству №31-102-99 «Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей», утвержденным Постановлением Госстроя России от 29.11.1999 №73:

2.1.1. Оборудовать места отдыха инвалидам и другим маломобильным группам получателей социальных услуг в сидячем положении на прилегающей территории к Учреждению (или после входа) *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Вагайского района, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Казанского района, ЦСОН г.Ишима, КЦСОН Ялуторовского района, КЦСОН г.Ялуторовска, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Тобольского района).*

2.1.2. Для комфортного подъема в Учреждение рассмотреть возможность оборудования пандусами (подъемниками), поручнями.

Оборудовать входную зону кнопкой вызова (кнопку вызова установить на высоте от 0,85 до 1 м от уровня земли), а также обеспечить устройство входа в одном уровне с проходом.

Проработать вопрос оборудования у полос движения опор, удобных для лиц с нарушениями здоровья. Данные действия позволят обеспечить беспрепятственный доступ в Учреждение маломобильным группам населения *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Исетского района, КЦСОН Вагайского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Викуловского района, ЦСОН г. Ишима, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Ялуторовского района, КЦСОН Юргинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Упоровского района, КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района).*

2.1.3. Проработать вопрос оборудования стоянки для личного автотранспорта инвалидов (в том числе оборудование специальным знаком), а также оборудовать устройства съезда с уклоном не более 1:10 на пересечении тротуаров (пешеходных путей) с проезжей частью внутренних дорог, поворотных и разворотных площадок *(КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Абатского района, КЦСОН Казанского района, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Ялуторовского района, ЦСОН Омутинского района (стоянка для инвалидов), КЦСОН Упоровского района (стоянка для инвалидов), КЦСОН Уватского района, КЦСОН Тобольского района (стоянка для инвалидов), КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района (стоянка для инвалидов).*

2.1.4. Рассмотреть возможность оборудования Учреждения (в том числе входные зоны) устройствами дублирования текстовых сообщений голосовыми сообщениями, специализированными знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, иной текстовой и графической информацией для лиц с нарушением зрения, а также устройствами дублирования голосовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, позволяющими информировать о предоставляемых социальных услугах учреждением для лиц с нарушением слуха и зрения *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Исетского района, КЦСОН Вагайского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Казанского района, ЦСОН г.Ишима, КЦСОН Нижнетавдинского района, КЦСОН Ялуторовского района, КЦСОН Юргинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Упоровского района, КЦСОН Уватского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г.Тобольска, КЦСОН Сорокинского района, КЦСОН Сладковского района).*

2.1.5. Рассмотреть возможность оборудования Учреждения устройствами дублирования текстовых сообщений голосовыми сообщениями, устройствами дублирования голосовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, позволяющими информировать о предоставляемых социальных услугах учреждением для лиц с нарушением слуха и зрения *(КЦСОН Абатского района, КЦСОН г. Ялуторовска, ЦСОН Омутинского района).*

2.1.6. Рассмотреть возможность оборудования полос движения на прилегающей территории к Учреждению опорами (поручнями/ перилами), удобными для всех лиц с нарушениями здоровья *(ЦСОН Омутинского района, КЦСОН Уватского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г. Тобольска).*

2.1.7. Проработать вопрос оборудования санитарно-гигиенических помещений поручнями (подвесными трапециями) для пользования инвалидами, а также устройствами вешалки, местами для временного размещений кресел-колясок, костылей и т.п. *(КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Голышмановского района, КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Казанского района, ЦСОН г.Ишима, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Нижнетавдинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Упоровского района, КЦСОН Уватского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г.Тобольска, КЦСОН Сладковского района, КЦСОН Сорокинского района (полустационар).*

**3. Время ожидания предоставления социальной услуги**

3.1. Провести разъяснительную беседу с персоналом отделения «Милосердие» о соблюдении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания *(КЦСОН Ялуторовского района, ЦСОН г. Тобольска)*

**4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

4.1. Проработать вопрос о направлении работников отделений на курсы повышения квалификации и профессиональную переподготовку по профилю деятельности в целях повышения качества и эффективности социального обслуживания граждан *(КЦСОН Тюменского района, КЦСОН Исетского района, КЦСОН г. Заводоуковска, КЦСОН Армизонского района, КЦСОН Бердюжского района, КЦСОН Аромашевского района, КЦСОН Викуловского района, КЦСОН Абатского района, КЦСОН Казанского района, ЦСОН г.Ишима, КЦСОН Ишимского района, КЦСОН Нижнетавдинского района, КЦСОН Ялуторовского района, КЦСОН г.Ялуторовска, ЦСОН Омутинского района, КЦСОН Ярковского района, КЦСОН Тобольского района, ЦСОН г.Тобольска).*

**5. Предложения и пожелания получателей услуг по улучшению качества социального обслуживания**

При проведении опроса получатели социальных услуг выразили пожелания и предложения по улучшению качества социального обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения | Пожелания и предложения по улучшению качества социального обслуживания |
| КЦСОН Тюменского района | *Стационарная форма обслуживания:*отремонтировать дорогу (подъезд) к Учреждению.*Полустационарная форма обслуживания:*организовать стабильное помещение для реабилитационных мероприятий; систематически проветривать помещение; приобрести инвентарь, музыкальный центр. |
| КЦСОН Исетского муниципального района | *Полустационарная форма обслуживания:*перенести комнату приема граждан на 1-й этаж; на реабилитационные мероприятия приглашать психолога, врача; приобрести материал для поделочных работ. |
| КЦСОН Вагайского района | *Стационарная форма обслуживания:*систематическое посещение специалистами Учреждения (в том числе интересоваться жизнью, здоровьем).*Полустационарная форма обслуживания:*организовывать выезды; приобрести тренажеры; оборудовать гардероб; принять на работу активного тренера (инструктора).*Надомная форма обслуживания:*перенести отделение на первый этаж. |
| КЦСОН г. Заводоуковска | *Полустационарная форма обслуживания:*провести косметический ремонт помещения. |
| КЦСОН Голышмановского района | *Полустационарная форма обслуживания:*оборудовать санитарно-гигиенические помещения и коридор поручнями для удобного передвижения в здании учреждения; проводить больше групповых спортивных мероприятий; улучшить благоустройство территории вокруг здания Учреждения, в части озеленения и оборудования парковочных мест, увеличение числа лавочек. |
| КЦСОН Бердюжского района | *Полустационарная форма обслуживания:*приобрести новое оборудование, тренажеры, шкаф или вешалки для хранения вещей; улучшить санитарное содержание санитарно-гигиенического помещения. |
| КЦСОН Аромашевского района | *Полустационарная форма обслуживания*: проводить групповые мероприятия, не только в помещении учреждения, но и на свежем воздухе.  |
| КЦСОН «Милосердие» Абатского района | *Надомная форма обслуживания:*увеличить частоту посещения руководителем подразделения получателей социальных услуг. |
| КЦСОН Казанского района | *Полустационарная форма обслуживания:*увеличить время и частоту проведения реабилитационных мероприятий.  |
| ЦСОН г. Ишима | *Полустационарная форма обслуживания:*на стендах размещать информацию о новостях, происходящих в Учреждении; проводить развлекательные мероприятия, привлекать для выступления детей и сторонних специалистов, проводить кружки по рукоделию; оборудовать коридоры поручнями, лестницы подъемниками; проводить реабилитационные мероприятия в одном здании. |
| КЦСОН Ишимского района | *Полустационарная форма обслуживания:*при проведении реабилитации увеличить частоту проведения музыкальных мероприятий. |
| КЦСОН Нижнетавдинского района | *Полустационарная форма обслуживания:*оборудовать здание, где проходит реабилитация инвалидов, пандусом; организовывать выездные экскурсии.  |
| КЦСОН Ялуторовского района | *Стационарная форма обслуживания:*работникам отделения быть вежливыми и внимательными по отношению к получателям социальных услуг; заасфальтировать дорогу перед зданием отделения для обеспечения комфортного доступа в отделение учреждения; проводить чаще групповые (культурные) мероприятия с получателями социальных услуг.*Полустационарная форма обслуживания*: проводить групповые мероприятия, не только культурные, но и оздоровительные, спортивные, реабилитационные; при выборе помещения для проведения реабилитационных мероприятий учитывать наличие санитарно-гигиенического помещения; улучшить благоустройство территории вокруг здания Учреждения в части озеленения и оборудования парковочных мест, увеличение числа лавочек. |
| КЦСОН г. Ялуторовска | *Полустационарная форма обслуживания:*на прилегающей территории к Учреждению разместить лавочки; объявить благодарность специалистам отделения.  |
| ЦСОН Омутинского района | *Полустационарная форма обслуживания:*увеличить частоту посещения группы; объявить благодарность специалистам отделения; улучшить благоустройство территории вокруг здания Учреждения в части озеленения и оборудования парковочных мест, увеличение числа лавочек.  |
| КЦСОН Юргинского района | *Полустационарная форма обслуживания:*расширить площадь помещения, в котором проводят занятия на тренажерах; поставить больше тренажеров.*Надомная форма обслуживания:*объявить благодарность социальному работнику. |
| КЦСОН Ярковского района | *Полустационарная форма обслуживания:*увеличить площадь помещения, в котором проходят реабилитационные занятия. |
| КЦСОН Упоровского района | *Полустационарная форма обслуживания:*обновить оборудование для предоставления социальных услуг (тренажеры). |
| ЦСОН г.Тобольска | *Стационарная форма обслуживания:*установить кровать с безопасными бортами, чтобы не упасть; переоборудовать душевую.*Полустационарная форма обслуживания:*организовать кружок либо тематический факультатив для получения полезных навыков (бомж); сократить время ожидания в очереди для сдачи документов; разместить кушетки в зале, где проводят мероприятия; добавить тренажеры для суставов и мячи для фитнеса. |
| КЦСОН Тобольского района | *Надомная форма обслуживания:*получатели социальных услуг пожелали объявить благодарность сотрудникам центра, а также чтобы их чаще привлекали к общественной деятельности. |
| КЦСОН Уватского района | *Стационарная форма обслуживания:*увеличить приход врачей хотя бы до 1 раза в квартал.*Полустационарная форма обслуживания:* при проведении реабилитационных мероприятий увеличить частоту физкультурной зарядки. |
| КЦСОН Сорокинского района | *Полустационарная форма обслуживания:* сделать ремонт в Учреждении; включить в реабилитационный процесс занятия на тренажерах. |
| КЦСОН Сладковского района | *Полустационарная форма обслуживания:* разнообразить реабилитационные мероприятия, например походом в музей. |