



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО
РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ
ОБЛАСТИ

*Общественный совет
при министерстве социального развития НСО*

Утвержден на заседании
общественного совета
№ 10 от 05.10.2015

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ СОЦИАЛЬНОГО
РАЗВИТИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ НОВОСИБИРСКОЙ
ОБЛАСТИ.**

г. Новосибирск
2015 г.

Общая характеристика независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения.

Цели и задачи независимой оценки.

Целью реализации независимой оценки работы учреждений является:

1. Повышение качества оказания услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Новосибирской области.
2. Улучшение информированности получателей услуг о деятельности государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития Новосибирской области.

Задачи:

- Получение данных об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Новосибирской области, путем:
 - проведения опроса получателей услуг;
 - интервьюирования руководителя;
 - проведения контрольных звонков и обращений;
 - сплошного обследования учреждений путем включенного структурированного наблюдения;
 - анализ информационного контента в сети Интернет.

Объем проводимой оценки:

В процессе сбора и обобщения данных, организацией-оператором Некоммерческое партнерство «Информационно-аналитический центр развития гражданских инициатив» (далее – НП «ИнА-Центр») было выполнено следующее:

1. получена информация о деятельности и предоставлении услуги в условиях стационара 13 учреждений расположенных на территории НСО (перечень учреждений, утвержденный Общественным советом при министерстве социального развития Новосибирской области (далее – Общественный совет) - протокол от 12.05.2015 № 8);
2. опрошено 432 человек;
3. проанализированы полученные данные и сформирован отчет;
4. сформирован проект рейтинга этих учреждений.
5. разработан проект рекомендаций учреждениям социального обслуживания на территории НСО по улучшению предоставления услуги в условиях стационара.

Объекты независимой оценки учреждений (перечень учреждений).

Перечень учреждений социального обслуживания Новосибирской области, подлежащих независимой оценке в 2015 году:

1. ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»
2. ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»
3. ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»
4. ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)
5. ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»
6. ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»
7. ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»
8. ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»
9. ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»
10. ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»
11. ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»
12. ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»
13. ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»

Перечень сайтов:

1. <http://www.invalid-nso.ru/> ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»
2. <http://gau-nso-ocskri.ru/> ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»
3. <http://center-ai.ru/> ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»
4. <http://orcenter.ru/> ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)
5. <http://vita-msl.ru/> ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»
6. <http://www.nogc.narod.ru/> ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»
7. <http://окцсаг.рф/> ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»

8. <http://bpvt.ru/> ГАУ ССО НСО Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина
9. <http://www.ndvnsco.ru/> ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»
10. <http://odm-nsk.ru/> ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»
11. <http://mzaliv.ru/> ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»
12. <http://ocpd.nsk.ru> ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»
13. <http://www.gbunso-raduga.rph/> ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»

Критерии независимой оценки учреждений.

Оценка проводилась по перечню показателей, сгруппированных в 5 блока по направлениям, отражающим отдельные элементы качества предоставления социальных услуг:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий и доступность получения услуг.
3. Время ожидания в очереди при получении услуги (при сборе информации этот блок не учитывался, т.к. согласно приказу Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н, его нет при оценке учреждений оказывающих услуги в стационарной форме).
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.
5. Удовлетворенность качеством предоставления.

Более подробно критерии независимой оценки с учетом специфики деятельности учреждений представлены в Приложении № 2. «Соотношение критериев независимой оценки учреждений и методов исследования представлены в таблице».

Методы и каналы сбора информации в целях проведения исследования.

Прежде всего, была разработана методическая система по сбору информации. Она включает в себя различные инструменты, это:

- анкета клиента;
- гайд для наблюдения внешней и внутренней территории учреждения;
- сценарий интервью с руководителем;
- гайд по мониторингу официальных сайтов учреждений;
- сценарий тайного звонка;
- сценарий запроса по электронной почте.

Осуществлялись инструктажные встречи с интервьюерами (11 человек), из числа студентов проходящих летнюю практику в министерстве социального развития Новосибирской области.

Далее составлялся план-график посещений учреждений, сформированы группы для непосредственных посещений. Каждое посещение учреждения было согласовано с представителями Общественного совета, министерством социального развития Новосибирской области, а так же руководителями учреждений.

В среднем осуществлялось по 2 выхода в неделю.

В каждом выходе в учреждение участвовало 6 человек, это:

- 3 интервьюера;
- 1 представитель министерства социального развития Новосибирской области;
- 1 представитель Общественного совета;
- 1 представитель организации оператора.

Перед посещением учреждения, интервьюеров просили оценить прилегающую территорию с точки зрения клиента, в процессе этого делая фотографии, потенциально интересных объектов для последующего анализа.

Затем организовывалась беседа-интервью с руководителем, либо его заместителем, в ходе которой заполнялся бланк интервью.

Оговаривался наиболее эффективный и удобный для учреждения способ для проведения опроса.

Далее, исходя из выбранного способа, проводилось анкетирование. В некоторых случаях нам не удавалось опросить необходимое количество, и были осуществлены дополнительные выходы для опроса достаточного количества клиентов.

На этом выход в учреждение завершался.

На следующий день, после выхода, интервьюеры собирались для анализа предварительных данных, а также для осуществления следующих действий по сбору первичной информации:

- совершение тайных звонков по заранее составленным легендам;
- мониторинг сайтов.

На завершающем этапе проводился сводный анализ полученных данных и формирование рекомендаций.

Результаты опроса:

Опрос проводился по фиксированной выборке. Согласно техническому заданию, формирование выборки для проведения опроса не менее 30 человек по каждому государственному учреждению, подведомственному министерству социального развития Новосибирской области.

Таблица №1

№	Название учреждения	Общее количество респондентов	Комментарий
1	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	30	
2	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	34	
3	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	30	
4	ГАУ СО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	19	Это учреждение было последним, которое посетили. Опрос состоялся с родителями детей, которые ходят в дневную группу. К сожалению, опросить большее количество оказалось сложно.
5	ГАУ СО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	43	
6	ГАУ СО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	32	
7	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	33	
8	ГАУ ССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	48	
9	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	30	
10	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	31	
11	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	41	
12	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	30	
13	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	31	
Всего		432	

Ограничения выявленные в ходе использования метода:

- ограниченное время и количества интервьюеров, по причине этого, в некоторых учреждениях применялся метод аудиторного опроса, когда в одном помещении собирались респонденты и массово самостоятельно заполняли анкеты. Интервьюеры здесь только помогали в разъяснении некоторых формулировок вопросов. Минусом было то, что специалисты учреждения в некоторых случаях могли влиять на выбор того или иного варианта ответа. К тому же, специалисты учреждения просматривали все заполненные анкеты в присутствии респондентов.

- если проводилось индивидуальное анкетирование, с каждым респондентом работал интервьюер. Минус в том, что в вопросник не попадала важная информация, которой обладает респондент, и зачастую высказывая не очень положительное мнение, просил интервьюера отметить большей оценкой, либо максимальным баллом.

Рекомендация: в последующих мероприятиях по проведению независимой оценке качества предоставления социальных услуг использовать дополнительные методы сбора информации, это:

- фокус-группы с несколькими группами респондентов (клиенты учреждения, сотрудники учреждения, члены общественного совета при учреждении);

- индивидуальные экспертные интервью.

Общие рекомендации:

Необходимо расширить инструментальный набор по сбору информации от клиентов. Например, полуструктурированное интервью, либо фокус-группы с клиентами учреждений.

Если у клиента есть опекун, необходимо предусмотреть механизм двойного опроса (клиент/представитель) для верификации полученных данных.

Максимально исключать участие в опросах специалистов учреждения, если это не касается организации процесса анкетирования.

Сводная по анкетным данным

Таблица №2

	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	Маслянинский комплексный центр социально-оздоровительный центр	Новосибирский комплексный центр социально-геронтологический центр	Областной комплексный центр социальной адаптации граждан	Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом милосердия»	ГАСУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	
Общее количество респондентов	30	34	30	19	43	32	33	48	30	15	41	30	31
Из них: мужчины, женщины.	43% 57%	15% 85%	50% 50%	16% 84%	12% 88%	13% 87%	85% 15%	31% 69%	17% 83%	25% 75%	8% 92%	47% 53%	3% 97%
До 18 лет	-	-	30%	-	-	-	-	-	-	-	3%	100%	23%
в возрасте 18-30 лет.	10%	9%	67%	11%	5%		9%	2%	-	7%	19%	-	58%
в возрасте 31-45 лет.	30%	23%	3%	63%	23%		27%	-	-	-	59%	-	16%
в возрасте 46-60 лет.	43%	20%	-	26%	30%	13%	52%	23%	-	21%	19%	-	-
респондентов в возрасте 61-79 лет.	10%	41%	-	-	37%	74%	12%	60%	59%	-	-	-	3%
респондентов возраст которых превышает 80 лет.	-	7%	-	-	5%	13%	-	15%	41%	-	-	-	-
опрошенных высоко оценили услуги учреждения которые им предоставлялись.	86%	87%	97%	98%	95%	94%	87%	-	91%	98%	99%	94%	86%
опрошенных отнесли себя к маломобильной категории граждан.	62%	46%	-	-	5%	3%	6%	55%	48%	100%	-	-	37%
клиентов узнали информацию на консультации лечащего врача.	12%	3%	-	16%	5%	-	-	9%	10%	-	-	-	-
респондентов узнали о центре от родственников, друзей, знакомых.	38%	30%	-	21%	48%	54%	16%	17%	20%	-	-	-	26%
узнали о нем в социальной защите от специалиста.	50%	64%	-	47%	38%	-	42%	63%	40%	-	-	-	52%
получили информацию из сети Интернет.		3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13%
опрошенных считают услуги учреждения доступными для всех людей.	81%	89%	-	89%	90%	84%	-	71%	94%	92%	-	-	84%
респондентов хорошо оценивают благоустройство учреждения.	97%	82%	100%	100%	-	-	97%	-	-	-	100%	100%	-
Удовлетворенность	100%	100%	100%	100%	100%	97%	98%	85%	90%	100%	100%	93%	87%

вежливостью и доброжелательностью специалистов работающих в учреждении:													
Удовлетворенность профессионализмом специалистов работающих в данном учреждении,	83%	76%	-	95%	90%	94%	73%	84%	76%	100%	-	-	74%
в целом удовлетворены профессионализмом:	-	24%	-	5%	10%	-	27%	16%	24%	-	-	-	26%
Не удовлетворены профессионализмом	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Отметившие положительное влияние на качество жизни.	100%	94%	-	100%	92%	100%	97%	62%	96%	100%	100%	-	100%
Помещениями (жилыми, приемными) удовлетворены.	100%	95%	97%	100%	99%	90%	100%	98%	94%	100%	100%	100%	98%
Имеющимся оборудованием удовлетворены.	87%	100%	100%	100%	97%	96%	-	95%	97%	100%	98%	100%	76%
Питанием удовлетворены.	95%	92%	90%	100%	100%	-	100%	72%	88%	100%	98%	100%	96%
Мебелью удовлетворены	92%	100%	100%	100%	100%	95%	-	95%	96%	100%	100%	100%	86%
Предоставлением социально-бытовых услуг удовлетворены ответивших.	94%	91%	-	100%	100%	-	100%	98%	96%	100%	-	-	74%
Оборудованием санитарных комнат для инвалидов удовлетворены	100%	92%	-	100%	100%	-	-	95%	95%	87%	-	-	90%
Состоянием санитарных комнат удовлетворены	97%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	98%	96%	100%	100%	100%	96%
Конфиденциальностью предоставления услуг удовлетворены ответивших.	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	-	-	96%
Тем, как оперативно решаются появляющиеся вопросы; удовлетворены респондентов.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	96%	100%	100%	100%	88%
респондентов довольны проводимыми групповыми мероприятиями.	90%	80%	90%	95%	91%	100%	-	99%	96%	78%	100%	97%	100%
респондентов посоветуют это учреждение своим родственникам, друзьям.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	96%	100%	100%	100%	100%

Анализ телефонных звонков

В общей сложности было произведено 39 звонков.

По 3 в каждое из 13 учреждений (согласно техническому заданию).

В итоге получилось 23 звона (59%), т.к. по разным причинам, в некоторые учреждения не удалось дозвониться.

Каждый звонок осуществлялся по заранее разработанной легенде.

Звонок записывался на диктофон.

После завершения звонка, каждый интервьюер заполнял следующую форму:

Таблица №3

1 Легкость дозвона (время ожидания снятия трубки составило)			
1.1	с какого раза дозвонились?	с первого	1 балл
		со второго	0,5 баллов
		с третьего	0 баллов
1.2	если не дозвонились, то в чем была причина?	линия была занята	
		никто не брал трубку	
1.3	сразу ли попали на специалиста, способного предоставить консультацию?	да	1 балл
		нет, был перевод звонка/дали другой номер	0 баллов
2 Удовлетворенность обслуживанием специалистами			
2.1	Стиль общения	вежливый тон общения (приветливость, улыбка в голосе)	1 балл
		сдержаный тон общения (без эмоций)	0,5 баллов
		невежливый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	0 баллов
3 Результаты решения вопросов, с которыми обращались			
3.1	Попытка помочь абоненту в решении вопроса по легенде	есть	1 балл
		отсутствует	0 баллов
3.2	Предоставление информации об альтернативных вариантах в решении вопроса абонента	есть	1 балл
		нет	0 баллов
Комментарий			

Рейтинг

Таблица №4

№	Учреждение	Балл
1.	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	0,9
2.	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	0,8
3.	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	0,8
4.	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	0,8
5.	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	0,8
6.	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	0,7
7.	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	0,6
8.	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	0,6
9.	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	0,6
10.	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	0,5

11.	ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»	0,3
12.	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	0
13.	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	0

Ниже представлены комментарии в свободной форме от интервьюеров, осуществляющих звонки.

1. ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»

1. По легенде, моя жена с ребенком хотела в этот центр, и я позвонил, чтобы уточнить детали о стоимости услуг, какие услуги будут предоставлены, и на какой срок. Контактную информацию я знал, и только уточнил местоположение. И мне рассказали, как доехать. Так же, рассказали, какие были услуги, т.е. все то, о чем я хотел спросить, мне рассказали, если им было непонятно, то меня отсылали на официальный сайт для уточнения деталей.
2. Специалист не представился и не указал наименование учреждения, предоставляя информацию в сдержанном тоне, по всем интересующим вопросам специалист предоставил информацию.
3. Специалист, отвечавший на вопросы, не дал такой полной информации, как в предыдущих звонках директор центра. При снятии трубки специалист озвучил название учреждения, что было плюсом, но лично не представился.

2. ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»

По легенде, звонила с вопросом о записи в данное учреждение с инвалидностью 3 группы, общее заболевание, астма. Специалист подробно узнал о состоянии болезни, уточнил как часто приступы, смогу ли я самостоятельно посещать их учреждение. Подробно рассказала о всех видах услуг и как записаться на платные или бесплатные услуги. Сколько по времени идет лечение, к какому врачу я должна идти и какие документы надо брать. Далее дала номер для записи.

3. ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»

1. Специалист отвечал на вопросы с положительными эмоциями, был очень вежлив и позитивен. Поинтересовался о герое легенды. Ответила на все вопросы полно. Дала полную информацию о данном центре. Специалист не представился.

2. Специалист объяснил всё на понятном и доступном языке. Ответили мне через 2 гудка. Были очень вежливы и тактичны. Мне предложили платные услуги и социальный пакет, который очень выгоден для пенсионеров. Работник центра не представился.

3. Рассказала об услугах входящих в социальный пакет, назвала стоимость, не надо было спрашивать самому, предложили в эту пятницу приехать в центр на консультацию. Минусы - специалист не представилась, не спросила о состоянии соседки (сама она доберется или нет), не сказали адрес центра.

4. ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»

1. Чувствовалось желание мне помочь с решением проблемы. Не представились в начале звонка .

2. Дозвонился с 3 раза. Долго не отвечали. Но отвели хорошо и по делу.

3. Специалист не представился, разговаривала без эмоций, сказала, что помочь ничем не может и обращаться нужно в полицию. Разговаривала без особого желания.

5. ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»

1. Звонок показал, что общение очень приветливое доброжелательное, видно, что люди ориентируются в своей сфере, каверзные вопросы не являются для них препятствием. Мой вопрос был не совсем в их ведении, так как они не оказывают помощь гражданам из Казахстана, но они оказали посильную помощь, предложили прийти к ним и решить проблему, обратиться в учреждения специализирующиеся на помощи гражданам из Казахстана. Мне уделили достаточно времени и было видно желание помочь.

2. Плюсы

- 1)возможность помочь мне в решение моего вопроса
- 2)Координация решений моей знакомой (куда обратиться и что принести
- 3)помощь в решение и поиске документов.

Минусы

- 1) не представились в начале звонка.
- 2) Невежливое обращение (пару раз повысили тон).

3. Специалист спросил мои контактные данные, ФИО, данные о ребенке, уточнила, есть ли регистрация, где проживаю сейчас, почему оказалась в трудной ситуации. При вопросе могу ли я лично все рассказать вежливо ответила, что конечно могу, сказала адрес, какие документы принести для

начала, сказала подробнее расскажет при встрече куда мне нужно будет дальше обратиться и какие документы нужно будет предоставить. Представилась, сказала в какой кабинет подойти.

6. ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»

По легенде я интересуюсь для знакомой, сможет ли её сын в возрасте 26 лет, увлекающийся компьютером получить услугу в данном учреждении (КЦСАИ). Мне предоставили информацию о всех видах услуг, кроме перечня документов необходимых для записи. Дали номер телефона, по которому я смогу записаться.

7. ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)

По легенде, я звонила для получения информации для своего ребенка с хроническим гастродуоденитом. Администратор сказала, что в данном учреждении не предоставляют услуги детям с данным видом болезни и проходят курсы реабилитации в основном дети с диагнозом ДЦП.

8. ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»

1. Звонил в учреждение 2 раза и в одном случае мне нагрубили, а в другом направили в другое место, чтобы человек сам пришел.

9. ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»

1. В целом все было хорошо, но вразумительный ответ, так и не был получен, тон был сдержанный без эмоций. Все информация была дана в сжатом виде, и меня сразу пытались перенаправить в другое учреждение.

2. Информация практически не была представлена. Возможно, причиной этого было то, что наш звонок был на пост охраны. Однако, нам сказали, к кому мы можем обратиться с нашим вопросом.

3. Необходимой информации по легенде предоставлено не было, т.к. нам сообщили, что для устройства человека нужно направление от социальной службы по месту жительства. Телефон социальной службы назван не был. Отсутствует инициатива помочь звонящему, дать больше информации.

10. ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»

1. Я не решил свой вопрос по легенде. А именно перевозка лежащего больного. Меня всё время перенаправляли на телефон, где никто не брал трубку. Стиль общение было скорее нейтральным.

2. Специалист не поздоровался, не представился. Когда объяснила ситуацию, то мне объяснили, куда нужно обратиться с моим вопросом. До свидания специалист не сказал.

3. Прежде всего, сделать общение более дружелюбным. Во-вторых, при обращении за помощью, вечно направляют на соцподдержку, и мало информации предоставляют. Не предоставляют полную информацию об услуге 'Дома Милосердия'. Не представились во время звонка.

11. ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»

По легенде я звонила в ОЦСКРИ, чтобы получить услуги в данном учреждении по инвалидности 3 группы, общее заболевание. Сначала звонок переводили и долго искали специалиста, который мог бы ответить на мои вопросы. На все вопросы ответили подробно, перечень документов, рассказали об услугах, о платных услугах.

12. ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»

Интервьюер не смог дозвониться.

13. ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»

Интервьюер не смог дозвониться.

Общие выводы и рекомендации по блоку:

В большинстве осуществленных звонках специалист не называл не то что собственное имя, но и название учреждения.

Некоторые интервьюеры испытывали на себе негативное отношение со стороны отвечающих специалистов и не корректное общение.

Часто попадали на телефон сторожа (охранника), хотя телефон был указан на главной странице на сайте.

Из мониторинга сайтов видно, что график работы учреждения есть, но его сложно найти, поэтому когда мы брали номер телефона с сайта, то оказывалось, что учреждение уже закрыто.

Анализ данных, полученных в ходе проведения мониторинга официальных сайтов учреждений.

Описание инструмента и практика его применения.

Разработан гайд по мониторингу сайтов с инструкцией для его заполнения.

Гайд состоит из 7 показателей, посредством которых анализируется контент сайтов.

Фактически анализу подвергался контент, расположенный на 2 – х информационных ресурсах в сети Интернет, это:

- сайт www.bus.gov.ru:
- официальный сайт учреждения.

Также в гайде присутствуют показатели, позволяющие дополнительно проанализировать дистанционные способы взаимодействия с учреждением, это:

- обращение в учреждение посредством телефонного звонка. Номер телефона берется в меню контакты на официальном сайте учреждения.
- обращение в учреждение посредством направления запроса по электронной почте. Адрес электронной почты берется в меню контакты на официальном сайте учреждения.

№	Показатель
1	Полнота и актуальность информации о деятельности организации www.bus.gov.ru
2	<ol style="list-style-type: none">1. о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;2. о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;3. о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;4. о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;5. информация о руководителе учреждения, его заместителе, квалификации работников.6. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к

	информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
	7. о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;
	8. об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
	9. о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
	10. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
	11. о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
	12. о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
3	Соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению
4	Наличие дистанционных способов взаимодействия
	4.1 телефон
	4.2 эл.почта
	4.3 эл.сервис на сайте
5	Результативность дистанционных способов взаимодействия
	5.1 телефон
	5.2 эл.почта
	5.3 эл.сервис на сайте
6	наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.
7	наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)

При наличии показателя на официальном сайте учреждения, интервьюерставил отметку и присваивал 1 балл за наличие и 0 баллов за отсутствие, соответственно.

Сводная информация, полученная в ходе проведения мониторинга.
Максимальный балл по таблице - 0,7.

Таблица №5

№	Учреждение	Балл
1.	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	0,69
2.	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	0,69
3.	ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»	0,68
4.	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	0,68
5.	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	0,65
6.	ГАУСО НСО «Масляниковский комплексный социально-оздоровительный центр»	0,64
7.	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	0,62
8.	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	0,60
9.	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	0,57
10.	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	0,57
11.	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	0,54
12.	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	0,46
13.	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	0,45

Показатели отсутствующие на сайтах:

1. ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»

- На официальном сайте учреждения (<http://www.invalid-nsu.ru/>) не найдена информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- Не найдена информация, либо не актуальна информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального

- обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
3. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
 4. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)

2. ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.nogc.narod.ru/>) не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;
2. не найдена информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
3. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)

3. ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»

1. На официальном сайте учреждения (<http://gau-nsr-ocskri.ru/>) не найдена информация о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
2. Не найдена информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").
3. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

4. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)

4. ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»

1. На официальном сайте учреждения (<http://ocpd.nsk.ru>) не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
2. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
3. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
4. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
5. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

5. ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.gbunso-raduga.ru/>) не найдена информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").
2. Не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
3. Не найдена информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

4. Не найдена информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
5. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
6. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
7. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

6. ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»

1. На официальном сайте учреждения (<http://vita-msl.ru/>) не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
2. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
3. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
4. Нет электронного сервиса взаимодействия на официальном сайте учреждения.
5. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

7. ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.gbunso-raduga.ru/>) не найдена информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").
2. Не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

3. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
4. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
5. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
6. Нет электронного сервиса взаимодействия на официальном сайте учреждения.
7. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

8. ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»

1. На официальном сайте учреждения (<http://mzaliv.ru/>) не найдена информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
2. Не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
3. Не найдена информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
4. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
5. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
6. Не поступило ответа на обращение посредством электронной почты.
7. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

9. ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)

1. На официальном сайте учреждения (<http://orccenter.ru/>) не найдена информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
2. Не найдена информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").
3. Не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
4. Не найдена информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
5. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
6. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
7. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
8. Не поступило ответа на обращение посредством электронной почты.
9. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

10. ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»

1. На официальном сайте учреждения (<http://окцсаг.рф/>) не найдена информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в

соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

3. Не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

4. Не найдена информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.

5. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

6. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

7. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

8. Не поступило ответа на обращение посредством электронной почты.

9. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

11. ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»

1. На официальном сайте учреждения (<http://bpvt.ru/>) не найдена информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

2. Не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

3. Не найдена информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
4. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
5. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
6. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
7. Нет электронного сервиса взаимодействия на официальном сайте учреждения.
8. Не найдены возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг на официальном сайте учреждения.
9. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

12. ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.ndvnsco.ru/>) не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
2. Не найдена информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
3. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
4. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
5. Полученный ответ на запрос посредством электронной почты был не читаем.
6. Нет электронного сервиса взаимодействия на официальном сайте учреждения.
7. Не найдены возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг на официальном сайте учреждения.

8. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

13. ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»

1. На официальном сайте учреждения добавить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- 2.На официальном сайте учреждения (<http://center-ai.ru/>) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").
3. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
4. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
5. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
6. Своевременно отвечать на электронную почту.
7. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

Общие выводы:

- Учесть указанные выше факты и разместить недостающую информацию.
- Необходимо разработать стандарт по общему структурному наполнению официальных сайтов учреждений.
- Адаптировать страницы сайтов под различные интернет браузеры, т.к. в разных браузерах он может некорректно отображаться.
- Сделать анализ грамматических ошибок в материалах.
- Сделать рабочими те ссылки, которые находятся в статусе «в разработке», т.к. этот статус не меняется уже долгое время.
- Указывать на сайте телефоны конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам.

Сводная таблица по мониторингу сайтов*

Таблица №6

предоставления, о тарифах на социальные услуги;														
2.4. о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
2.5. информация о руководителе учреждения, его заместителе, квалификации работников.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.6. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0

социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");														
2.7. о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.8. об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
2.9. о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.10. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка,	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0

коллективном договоре;													
2.11. о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.12. о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1
3.Соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.Наличие дистанционных способов взаимодействия													
4.1. телефон	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

4.2. эл.почта	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.3. эл.сервис на сайте	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1
5. Результативность дистанционных способов взаимодействия														
5.1. телефон	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.2. эл.почта	1	1	0	0	1	1	0	1	0,5	1	0	1	1	1
5.3. эл.сервис на сайте	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
7. наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Итог	0,69	0,68	0,54	0,57	0,64	0,69	0,57	0,46	0,45	0,62	0,60	0,68	0,65	

*показатели учитывались с учетом наличия (1 балл) и отсутствия (0 баллов).

Результаты обращений посредством электронной почты:

Был заведен электронный ящик на mail.ru с вымышленным именем Олег Бардаковский.

Адрес: obard81@mail.ru

С этого ящика было отправлено 13 сообщений в 13 учреждений со следующим содержанием:

«Добрый день!

Подскажите, пожалуйста, какие услуги предоставляет Ваше учреждение, кто может быть Вашим клиентом и какие документы необходимо предоставить, чтобы воспользоваться Вашими услугами?»

Из 13 осуществленных запросов, 9 получили ответ. 4 были проигнорированы, соответственно.

Таблица №7

№	Учреждение	e-mail	Дата и время:	Содержание ответа	Время отклика на письмо	Наличие вложенных файлов
1.	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	omo20082@mail.ru , ocsrdi@mail.ru	8 сентября, 14:12	«Добрый день! Информацию о нашем Центре можете посмотреть на нашем сайте www.invalid-nso.ru . Или позвонить по тел. 272-94-06»	53 минуты	6 файлов
2.	ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»	ozckri@yandex.ru	8 сентября, 14:14	«зайдите к нам на сайт, там все подробно написано»	15 минут	
3.	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	profint@yandex.ru	8 сентября, 14:17	Ответ не получен		
4.	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	orc@online.nsk.su	8 сентября, 14:18	Ответ не получен		
5.	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	dip2 009@ngs.ru	8 сентября, 14:19	«Добрый день! Уважаемый Олег Бардаковский! ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр» создано для выполнения работ, оказания услуг в целях осуществления предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов государственной власти Новосибирской области в сфере социального обслуживания. Основные виды деятельности: 1.предоставление социальных услуг, социально-оздоровительных и профилактических мероприятий гражданам пожилого возраста (мужчины старше 60 лет и	1 час 21 минута	

Общие выводы и рекомендации по блоку:

Из числа осуществленных запросов 70% получили ответ, 30% остались без внимания. 1 ответ был подан некорректно (из-за ошибки кодировки почты отправителя) и состоял из одного символа «?» (несколько абзацев текста). Ответы были получены оперативно (в течение одного дня).

Большинство полученных ответов не разъясняют вопросов сформулированных в запросе. Специалисты, отвечающие на запрос, перенаправляют на официальный сайт учреждения (5 ответов).

6 ответов содержали номера телефоном и адреса сайтов, на которые можно обратиться за разъяснениями.

1 ответ содержал подробные приложения с описаниями услуг и деятельности учреждения.

Если выстраивать рейтинг по тому, на сколько качественно и оперативно был составлен ответ, то получится следующее сравнение:

Таблица №8

Название	Место	
	Оперативность	Качество
ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»	1	8
ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	2	3
ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	4	1
ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	9	5
ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	6	9
ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	7	2
ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	5	4
ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	8	7
ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	3	6

Рекомендация:

Составить форму стандартного ответа, касающиеся разъяснения потенциальных клиентов, причем для разных категорий граждан.

Например, если человек не указал к какой категории он относится, написать встречный вопрос об уточнении его категории и о возможных ограничениях в восприятии информации. Исходя из этого, необходимо предложить удобный способ коммуникации (по электронной почте, электронный сервис на сайте, телефонный звонок, очное посещение специалиста).

Возможная структура ответа:

- перечень услуг;
- указание платности или бесплатности;
- перечень необходимых документов;
- категории лиц, которые обсуживаются (категория, возраст);
- указание контактов (телефон конкретного специалиста ФИО, сайт, адрес почты);

Общие выводы и рекомендации.

1. Новосибирский областной геронтологический центр

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Продумать информационную кампанию, которая бы включала в себя полную и доступную информацию о предоставляемых услугах, акциях, мероприятиях, через те потоки, которыми могут воспользоваться все потенциальные клиенты учреждения.

Учитывать физические особенности клиентов, при предоставлении им в пользование мебели, т.к. например людям с небольшим ростом не комфортно сидеть на высоких стульях («некоторые стулья высокие и давят под коленками»)

Продумать мероприятия по организации занятости клиентов, которые ожидают в очереди около кабинетов.

Телефонные звонки:

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с назначением точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.nogc.narod.ru/>) добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;
2. Добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
3. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению;
4. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

2. ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Рассмотреть возможность консультаций специалиста (няни), который мог бы помогать в воспитании детей.

Телефонные звонки:

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с названием точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.gbunso-raduga.ru/>) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").
2. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
3. Добавить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.
4. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
5. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
6. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
7. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество

оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

3. ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Увеличить возраст детей, которые могут обслуживаться в данном учреждении, до 14 лет;

Увеличить количество профильных заездов.

Телефонные звонки:

На главной странице сайта вывесить контактный телефон специалиста. (в настоящее время номер телефона на сайте является телефоном приемной директора).

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с названием точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://mzaliv.ru/>) добавить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
2. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
3. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
4. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

5. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
6. Отладить работу по обращениям через электронную форму на сайте.
7. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

4. Областной комплексный центр социальной адаптации граждан

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Организовать место для индивидуальной стирки и глажки;
Добавить в перечень оказываемых услуг парикмахерские услуги.
Организовать места для хранения личных вещей под ключ;

Телефонные звонки:

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с назначением точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://окцсаг.рф/>) добавить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
2. Добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

3. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
4. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
5. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
6. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
7. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
8. Своевременно реагировать на запросы по электронной почте.
9. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

5. ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

В здании необходимо установить подъемники, либо продумать вариант по установке лифтов.

Телефонные звонки:

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с названием точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.gbunso-raduga.ru/>) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений

для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

2. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
3. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
4. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
5. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
6. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

6. ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Рассмотреть возможность добавления дополнительных часов для прогулок.

Телефонные звонки:

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с названием точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://ocpd.nsk.ru>) добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

2. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
3. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
4. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
5. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

7. ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Увеличить количество культурных мероприятий.

Рассмотреть возможность завезти землю для садоводческих работ.

Телефонные звонки:

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с названием точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.ndvnsso.ru/>) добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
2. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
3. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
4. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.

5. Проверить настройки электронной почты, т.к. полученный ответ имел нечитаемый формат.
6. Организовать возможность оставить отзыв о качестве предоставления социальных услуг на официальном сайте учреждения.
7. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

8. Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Организовать бытовую комнату, где клиенты могли бы стирать и гладить личные вещи.

Увеличить количество культурных мероприятий.

Рассмотреть возможность организации аптечного отдела.

Перевесить информационные стенды на уровень доступный категории граждан, передвигающихся с помощью инвалидных колясок.

Телефонные звонки:

Проконтролировать доступность телефонной связи.

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с названием точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://bpvt.ru/>) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

2. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
3. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
4. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
5. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
6. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
7. Организовать возможность оставить отзыв о качестве предоставления социальных услуг на официальном сайте учреждения.
8. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

9. Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Ключи от комнат выдавать на каждого клиента.

Поставить в комнаты кресла для просмотра телевизора по вечерам, т.к. сидеть на только на кроватях неудобно.

Организовать автобус с автовокзала в день заезда.

Продумать оформление путёвок на местах.

Проконтролировать доступность телефонной связи.

Организовать во дворе площадку с турниками для занятия физкультурой.

Увеличить количество культурно-досуговых мероприятий.

Вести индивидуальный подход по предоставлению услуг, например если клиенту противопоказаны некоторые процедуры, то заменять их количество другими возможными по согласованию.

Телефонные звонки:

Проконтролировать доступность телефонной связи.

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с назначением точной стоимости).
Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://vita-msl.ru/>) добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
2. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
3. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
4. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

10. ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации для инвалидов»

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Установить дополнительные лавочки или беседки на внешней территории учреждения;

Рассмотреть возможность бесплатного питания для дневного стационара.

Рассмотреть возможность обеспечения транспортом для проведения выездных досуговых мероприятий.

При организации культурных мероприятий, более внимательно относится к отдельным клиентам, которые имеют особенности и ограничения.

Телефонные звонки:

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для

предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с названием точной стоимости).
Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://gau-nsco-ocskri.ru/>) добавить информацию о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
2. Добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").
3. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
4. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению;
5. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)

11. ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Рассмотреть возможность организации бесплатного питания для дневного стационара;

Установить мусорные корзины в каждой жилой комнате.

Организация влажной уборки в комнатах (2 раза в день).

Организовать места для курения.

Телефонные звонки:

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяя трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для

предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с названием точной стоимости).
Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.invalid-nsu.ru/>) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
2. Добавить информацию, либо не актуальна информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
3. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению;
4. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)

12. ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Таких нет.

Телефонные звонки:

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с названием точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения добавить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- 2.На официальном сайте учреждения (<http://center-ai.ru/>) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").
3. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
4. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
5. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
6. Своевременно отвечать на электронную почту.
7. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

13. Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями

Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:

Рассмотреть возможность организации специального транспорта для клиентов из отдаленных районов города Новосибирск.

Телефонные звонки:

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах.

Например:

Взяв трубку называть наименование учреждения, должность и имя с фамилией. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с назначением точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

Мониторинг сайтов:

1. На официальном сайте учреждения (<http://orcenter.ru/>) добавить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
2. Добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").
3. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.
4. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.
5. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.
6. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
7. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
8. Своевременно отвечать на запросы, сделанные посредством электронных сервисов (по электронной почте).
9. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

Общие выводы и рекомендации по методологической части:

Ограничения выявленные в ходе использования метода опроса:

- ограниченное время и количества интервьюеров, по причине этого, в некоторых учреждениях применялся метод аудиторного опроса, когда в одном помещении собирались респонденты и массово самостоятельно заполняли

анкеты. Интервьюеры здесь только помогали в разъяснении некоторых формулировок вопросов. Минусом было то, что специалисты учреждения в некоторых случаях могли влиять на выбор того или иного варианта ответа. К тому же, специалисты учреждения просматривали все заполненные анкеты в присутствии респондентов.

- если проводилось индивидуальное анкетирование, с каждым респондентом работал интервьюер. Минус в том, что в вопросник не попадала важная информация, которой обладает респондент, и зачастую высказывая не очень положительное мнение, просил интервьюера отметить большей оценкой, либо максимальным баллом.

Рекомендация: в последующих мероприятиях по проведению независимой оценке качества предоставления социальных услуг использовать дополнительные методы сбора информации, это:

- фокус-группы с несколькими группами респондентов (клиенты учреждения, сотрудники учреждения, члены общественного совета при учреждении);

- индивидуальные экспертные интервью.

Необходимо расширить инструментальный набор по сбору информации от клиентов. Например, полуструктурированное интервью, либо фокус-группы с клиентами учреждений.

Если у клиента есть опекун, необходимо предусмотреть механизм двойного опроса (клиент/представитель) для верификации полученных данных.

Максимально исключать участие в опросах специалистов учреждения, если это не касается организации процесса анкетирования.

Общие выводы и рекомендации по телефонным звонкам:

В большинстве осуществленных звонках специалист не называл не то что собственное имя, но и название учреждения.

Некоторые интервьюеры испытывали на себе негативное отношение со стороны отвечающих специалистов и не корректное общение.

Часто попадали на телефон сторожа (охранника), хотя телефон был указан на главной странице на сайте.

Из мониторинга сайтов видно, что график работы учреждения есть, но его сложно найти, поэтому когда мы брали номер телефона с сайта, то оказывалось, что учреждение уже закрыто.

Общие выводы и рекомендации по контенту на официальных сайтах учреждений:

Разработать стандарт по общему структурному наполнению официальных сайтов учреждений.

Адаптировать страницы сайтов под различные интернет браузеры, т.к. в разных браузерах он может некорректно отображаться.

Сделать анализ грамматических ошибок в материалах.

Сделать рабочими те ссылки, которые находятся в статусе «в разработке», т.к. этот статус не меняется уже долгое время.

Указывать на сайте телефоны конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам.

Оказать министерством социального развития НСО методическую поддержку по исполнению данных рекомендаций.

Общие выводы и рекомендации по обращениям посредством электронных сервисов:

Ответы были получены оперативно (в течении одного дня).

Большинство полученных ответов не дают разъяснений по заданным вопросам. Специалисты, отвечающие на запрос, перенаправляют на официальный сайт учреждения.

Рекомендация:

Составить форму стандартного ответа, касающиеся разъяснения потенциальных клиентов, причем для разных категорий граждан.

Например, если человек не указал к какой категории он относится, написать встречный вопрос об уточнении его категории и о возможных ограничениях в восприятии информации. Исходя из этого, необходимо предложить удобный способ коммуникации (по электронной почте, электронный сервис на сайте, телефонный звонок, очное посещение специалиста).

Возможная структура ответа:

- перечень услуг;
- указание платности или бесплатности;
- перечень необходимых документов;
- категории лиц, которые обсуждаются (категория, возраст);
- указание контактов (телефон конкретного специалиста ФИО, сайт, адрес почты);

Общие выводы и рекомендации по проведенным наблюдениям:

Определить все возможные маршруты, по которым могут идти клиенты от остановок общественного транспорта и на основных «пространственных» точках установить указатели (в период, когда открытый асфальт, это могут быть контрастные трафареты).

Установка информационного стенда на месте входа/въезда на прилегающую территорию учреждения, где необходимо отразить:

- наименование учреждения;
 - основные направления деятельности;
 - на какую категорию населения направлена эта деятельность;
 - контактная информация;
- график работы.

Оснастить кафельные поверхности специальными дорожками, исключающими скольжение.

Рейтинги учреждений, полученные в процессе проведения независимой оценки.

Таблица №9

П/п	Наименование учреждения	Итоговый Рейтинг (место)
1	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	0,89
2	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	0,89
3	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	0,88
4	ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»	0,88
5	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	0,88
6	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	0,88
7	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	0,88
8	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	0,86
9	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	0,86
10	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	0,86
11	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	0,84
12	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	0,8
13	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	0,8

П/п	Наименование учреждения	Открытость и доступность информации о деятельности организации Рейтинг (место)
1	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	0,92
2	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	0,88
3	ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»	0,86
4	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	0,85
5	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	0,85
6	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	0,85
7	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	0,84
8	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	0,77
9	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	0,75
10	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	0,73
11	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	0,72

12	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	0,63
13	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	0,62

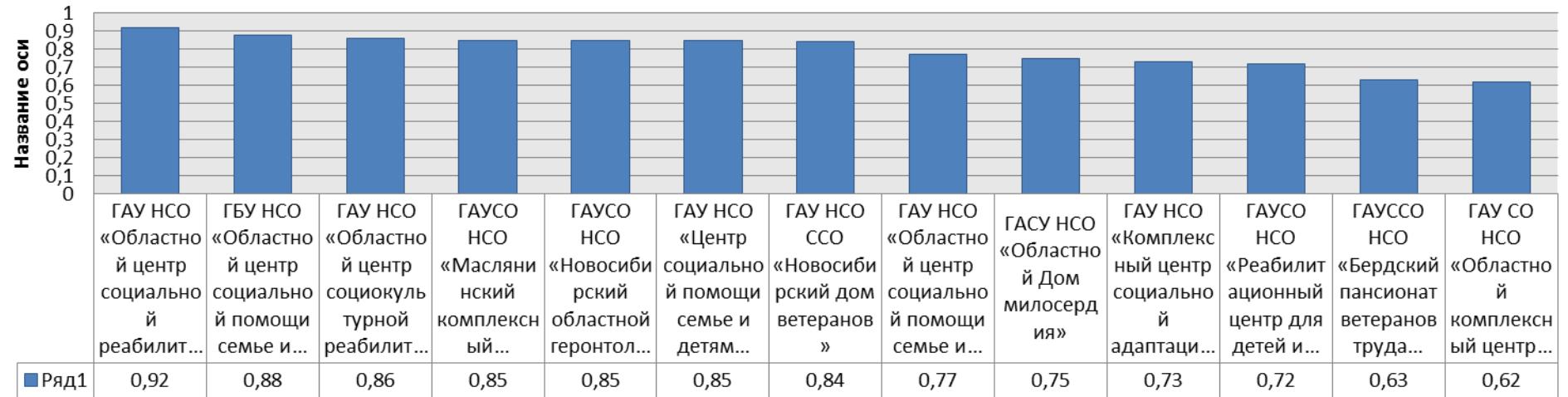
П/п	Наименование учреждения	Комфортность условий и доступность получения услуг Рейтинг (место)
1	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	0,82
2	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	0,71
3	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	0,7
4	ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»	0,67
5	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	0,66
6	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	0,65
7	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	0,63
8	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	0,54
9	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	0,54
10	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	0,53
11	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	0,5
12	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	0,43
13	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	0,32

П/п	Наименование учреждения	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации Рейтинг (место)
1	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	1
2	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	1
3	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	0,96
4	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	0,94
5	ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»	0,92

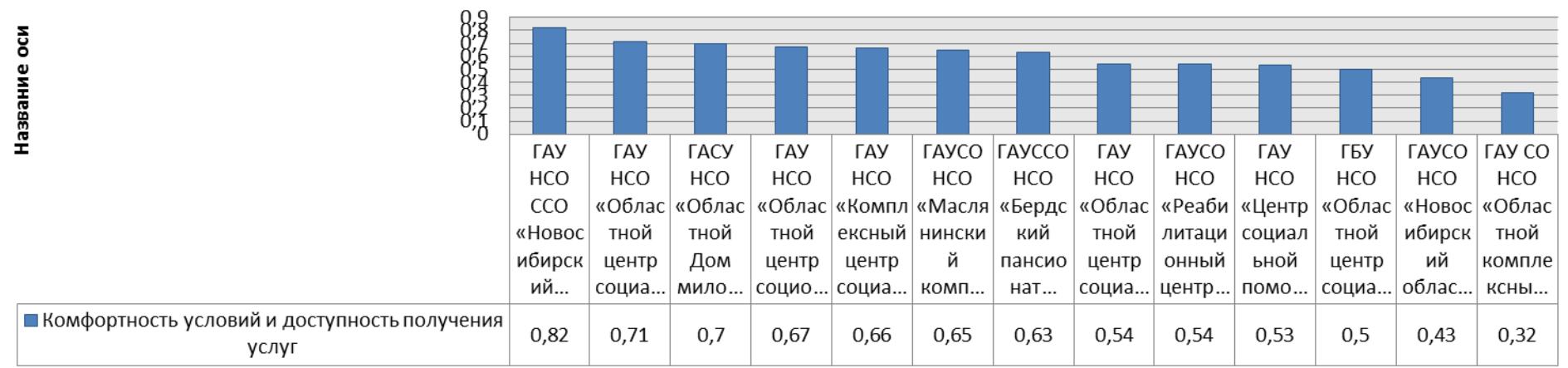
6	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	0,87
7	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	0,87
8	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	0,85
9	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	0,84
10	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	0,75
11	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	0,74
12	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	0,74
13	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	0,72

П/п	Наименование учреждения	Удовлетворенность качеством предоставления услуги Рейтинг (место)
1	ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития)	0,99
2	ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»	0,99
3	ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»	0,99
4	ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»	0,99
5	ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»	0,99
6	ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»	0,98
7	ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»	0,98
8	ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»	0,97
9	ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»	0,97
10	ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»	0,95
11	ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов»	0,94
12	ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»	0,93
13	ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»	0,87

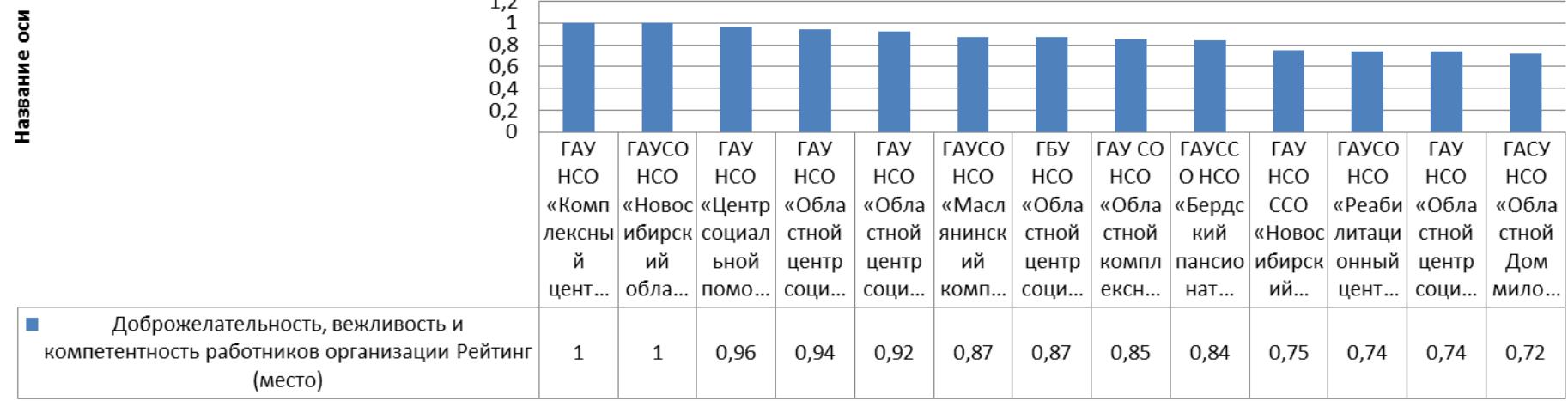
Открытость и доступность информации



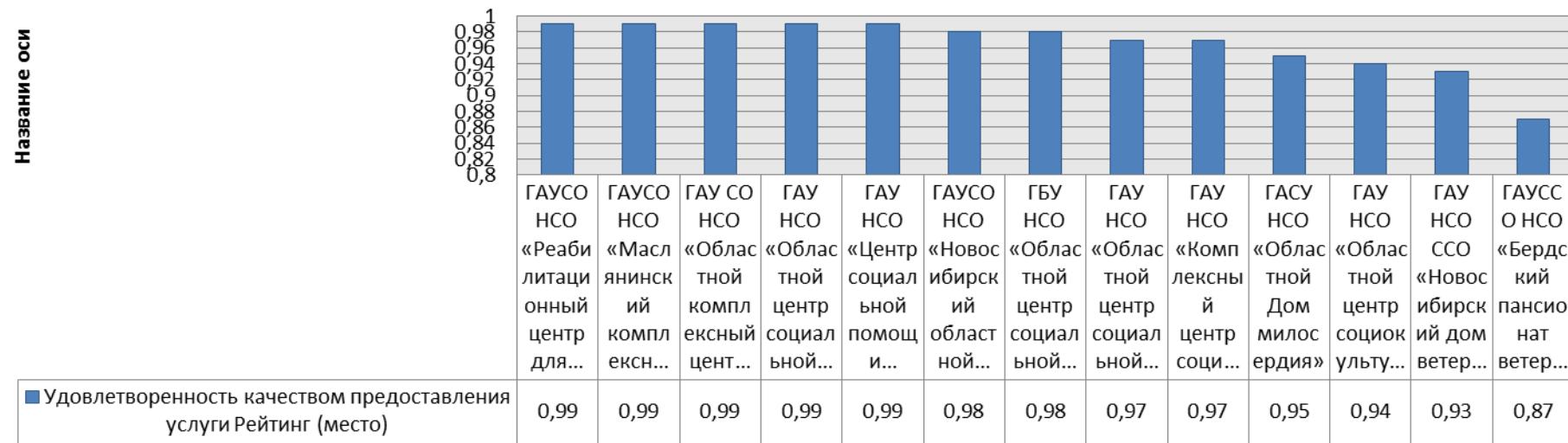
Комфортность условий и доступность получения услуг



Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации Рейтинг (место)



Удовлетворенность качеством предоставления услуги Рейтинг (место)



Итоговый Рейтинг (место)

