



*Утвержден  
Общественным советом  
по проведению независимой оценки качества  
оказания услуг организациями социального  
обслуживания Новосибирской области  
при министерстве труда и социального развития  
Новосибирской области  
(протокол заседания от 00.00.2018 № 00)*

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ  
УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

г. Новосибирск

2018 г.

## Оглавление

|  |           |
|--|-----------|
| Оглавление .....   | 2         |
| Общая характеристика независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения. ....             | 3         |
| Цели и задачи независимой оценки. ....   | 3         |
| Объекты независимой оценки качества (перечень учреждений). ....  | 4         |
| Критерии независимой оценки качества. ....   | 5         |
| Методы и каналы сбора информации в целях проведения исследования. ....   | 6         |
| Объем проводимой оценки: .....   | 7         |
| Результаты опроса: .....   | 8         |
| Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации.....  | 9         |
| <b>Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ ст 13 (ред. от 07.03.2018).....</b> | <b>14</b> |
| *Статья 13. Информационная открытость поставщиков социальных услуг .....   | 14        |
| Общая рекомендация ко всем организациям социального обслуживания: .....  | 16        |
| Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения .....                                    | 19        |
| Данные сформированные на основе наблюдения:.....   | 21        |
| Рекомендации из анкет клиентов .....   | 36        |
| Общие выводы и рекомендации: .....   | 37        |
| Сводный рейтинг организаций социального обслуживания, прошедших независимую оценку в 2018 году.....  | 39        |

## Общая характеристика независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения.

### Цели и задачи независимой оценки.

Целью реализации независимой оценки работы организаций является:

1. Повышение качества оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области.
2. Улучшение информированности получателей услуг о деятельности организаций социального обслуживания Новосибирской области.

### Задачи:

- Получение данных об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг организаций социального обслуживания Новосибирской области, путем:
  - проведения опроса получателей услуг;
  - интервьюирования руководителя;
  - сплошного обследования учреждений путем включенного структурированного наблюдения;
  - анализ информационного контента в сети Интернет.

**Объекты независимой оценки качества (перечень учреждений).**

**Дополнительный перечень организаций социального обслуживания  
Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая  
оценка качества условий оказания услуг в 2018 году**

| № п/п | Наименование организации социального обслуживания  | Год проведения предыдущей оценки |
|-------|--|----------------------------------|
| 1.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района   | 2016                             |
| 2.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | 2017                             |
| 3.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района   | 2016                             |
| 4.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района   | 2017                             |
| 5.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района   | 2017                             |
| 6.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района   | 2017                             |
| 7.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания» Первомайского района  | 2016                             |
| 8.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района   | 2016                             |

## **Критерии независимой оценки качества.**

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

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы.
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Интерпретация рейтингов:

## 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;
- гайд по мониторингу официальных сайтов учреждений;

Срок осуществления прямых выездов: 24.10.2018 – 29.10.2018.

Каждое посещение учреждения было согласовано с министерством труда и социального развития Новосибирской области, а также с руководителями учреждений.

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

Затем проводилась обзорная экскурсия по учреждению и его прилегающей территории, в ходе которой осуществлялось наблюдение и заполнялись соответствующие формы.

Далее оговаривался наиболее эффективный и удобный для учреждения способ для проведения опроса. И, исходя из выбранного способа, проводилось анкетирование. В некоторых случаях нам не удавалось опросить необходимое количество, и были осуществлены дополнительные мероприятия по сбору недостающих анкет.

На этом выход в учреждение завершался.

После непосредственного выхода в учреждение, осуществлялся сбор данных, посредством:

- мониторинга сайтов.

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

### 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 8 организациях социального обслуживания, утвержденных Общественным советом по независимой оценке при министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее –Общественный совет);
2. опрошено 341 человек;
3. проанализированы полученные данные и сформирован отчет;
4. сформирован проект рейтинга организаций;
5. разработан проект рекомендаций по улучшению условий предоставления социальных услуг.

## Результаты опроса:

Опрос проводился по фиксированной выборке. Согласно техническому заданию, формирование выборки для проведения опроса не менее 10 человек по каждому учреждению.

Таблица №2

| №     | Наименование организации социального обслуживания  | КОЛ-ВО<br>анкет |
|-------|--|-----------------|
| 1.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района   | 43              |
| 2.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | 51              |
| 3.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района   | 30              |
| 4.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района   | 41              |
| 5.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района   | 51              |
| 6.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района   | 45              |
| 7.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания» Первомайского района  | 50              |
| 8.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района   | 30              |
| Всего |  | 341             |



## Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

Сайты организаций располагаются на одной платформе: <http://social.novo-sibirsk.ru/SitePages/default.aspx>

Платформа имеет функцию изменения представления контента для людей с нарушением зрения.

Основные функции:



[Муниципальный портал г. Новосибирска](#) > Социальная политика



Социальная политика  
НОВОСИБИРСК

1. Изменение размера шрифта.
2. Изменение контраста (белая, черная и синяя подложки).
3. Изменение интервала между буквами.

Однако, для людей с серьезными нарушениями зрения и полной потерей зрения контент сайта может оказаться не доступным. В рамках настоящей оценки глубокий анализ не проводился.

Ниже представлена таблица с адресами организаций социального обслуживания, а также конкретные пункты рекомендуемые к настройке.

| № | Наименование организации | Адрес в интернете | Рекомендации |
|---|--------------------------|-------------------|--------------|
|---|--------------------------|-------------------|--------------|

|    | социального обслуживания   |  |   |
|----|--|--|---|
| 1. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района | <a href="http://social.novosibirsk.ru/SiteKCSO/dzKCSO/SitePages/default.aspx">http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSO/dzKCSO/SitePages/default.aspx</a>   | <p>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;</p> <p>7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>10) о финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p>11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</p> <p>12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</p> <p>12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;</p> |
| 2. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального   | <a href="http://social.novosibirsk.ru/SiteKCSO/jelKCSO/SitePages/default.aspx">http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSO/jelKCSO/SitePages/default.aspx</a> | <p>7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также</p>   |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
|    | <p>обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска»</p> |  | <p>оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;<br/> 10) о финансово-хозяйственной деятельности;<br/> 12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;<br/> 12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;<br/> Из-за того, что данная организация была создана не так давно и объединила в себе 3 организации, то поисковые системы до сих пор находят старый сайт, это может вводить в заблуждение клиентов.</p> |
| 3. | <p>МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района</p>                        | <p><a href="http://social.novosibirsk.ru/SiteKCSO/klnKCSO/SitePages/default.aspx">http://social.novosibirsk.ru/SiteKCSO/klnKCSO/SitePages/default.aspx</a></p> | <p>7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;<br/> 12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;<br/> 12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется</p>   |

|    |  |   |  |
|----|--|---|--|
|    |  |   | уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;  |
| 4. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района   | <a href="http://social.novosibirsk.ru/SiteKCSON/kirKCSON/SitePages/default.aspx">http://social.novosibirsk.ru/SiteKCSON/kirKCSON/SitePages/default.aspx</a> | 12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;<br>12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;  |
| 5. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района   | <a href="http://social.novosibirsk.ru/SiteKCSON/lenKCSON/sitepages/default.aspx">http://social.novosibirsk.ru/SiteKCSON/lenKCSON/sitepages/default.aspx</a> | 12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;<br>12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;  |
| 6. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района | <a href="http://social.novosibirsk.ru/SiteKCSON/oktKCSON/SitePages/default.aspx">http://social.novosibirsk.ru/SiteKCSON/oktKCSON/SitePages/default.aspx</a> | 7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;<br>12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;<br>12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется |

|    |  |   |  |
|----|--|---|--|
|    |  |   | уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;  |
| 7. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания» Первомайского района        | <a href="http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSO/prvKCSO/sitepages/default.aspx">http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSO/prvKCSO/sitepages/default.aspx</a> | 11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;<br>12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;<br>12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;   |
| 8. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района | <a href="http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSO/sovKCSO/sitepages/default.aspx">http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSO/sovKCSO/sitepages/default.aspx</a> | 7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;<br>12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;<br>12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; |

Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ ст 13 (ред. от 07.03.2018)

**\*Статья 13. Информационная открытость поставщиков социальных услуг**

| Наименование критерия*  | Кировский | Дзержинский | Калининский | Ленинский | Октябрьский | Первомайский | Советский | Центральный |
|---|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|--------------|-----------|-------------|
| 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) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);  | +         | +           | +           | +         | +           | +            | +         | +           |
| 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 по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;   | +         | -           | -           | +         | -           | +            | -         | -           |
| 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 финансово-хозяйственной деятельности;  | + | + | + | + | + | + | + | - |
| 11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;  | + | + | + | + | + | - | + | + |
| 12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;                          | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; | - | - | - | - | - | - | - | - |

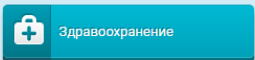

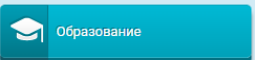
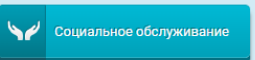
## Общая рекомендация ко всем организациям социального обслуживания:


- раздел о независимой оценке качества оказания услуг создан, однако он ведет на страницу поискового запроса на сайте bus.gov.ru и выводит единственную организацию **Екатериновского района ( Ростовская область <http://bus.gov.ru/pub/independentRating/list>)**:

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями

[Независимая система оценки качества](#) → Результаты независимой оценки

Выберите интересующую сферу деятельности для получения информации о независимой оценке качества оказания услуг


   

Уровень уполномоченного органа [Все](#) ▾  
Субъект РФ [Все](#) ▾  
Уполномоченный орган  

**Дополнительные реквизиты**

Сортировать по [Дате публикации](#) ▾ [В обратном порядке](#) ▾

Всего найдено: **1**

1. Период: 2018 год  
Публично-правовое образование: Екатериновское   
Уполномоченный орган: [АДМИНИСТРАЦИЯ ЕКАТЕРИНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ](#)  
Общественный совет: 01 60631420 43 [Общественный совет Екатериновского сельского поселения](#)

- в режиме альтернативной версии сайты очень долго загружаются – требуется оптимизация.
- в режиме альтернативной версии отсутствует раздел о независимой оценке.



Муниципальный портал г. Новосибирска › Социальная политика › Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района Версия для слабовидящих



## Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района



[ГЛАВНАЯ](#) ▾ | 
 [ОБ УЧРЕЖДЕНИИ](#) ▾ | 
 [УСЛУГИ](#) ▾ | 
 [ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН](#)

[АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ](#)  
[БЕРЕГИ СВОИ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ](#)  
[ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ](#)  
[НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ](#)  
[УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ РЕБЕНКА В НСО](#)

|   | Адрес             | Телефон                   |
|---|-------------------|---------------------------|
| <p>для оказания помощи гражданам, вне зависимости от возраста, остро нуждающимся в поддержке, помощи разового характера, направленной на поддержание их жизнедеятельности предоставляются консультации по вопросам социальной поддержки граждан, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Оказывается содействие в оформлении документов для получения установленных законодательством мер социальной поддержки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказание материальной помощи;</li> <li>- выделение нуждающимся одежды, обуви и других предметов первой необходимости;</li> <li>- продуктовых наборов;</li> </ul> | Ленинградская, 98 | +7(383)204-95-05, доб 520 |

Обычная версия сайта | 
 Размер шрифта: A A A | 
 Цветовая схема: A A A | 
 Интервал: Aa Aa A a

Муниципальный портал г. Новосибирска › Социальная политика › Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района



## Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района

[Главная](#) | 
 [Новости](#) | 
 [Об учреждении](#) | 
 [Услуги](#) | 
 [Анкета получателя социальных услуг](#) | 
 [Обращения граждан](#)

Уполномоченный по правам ребенка в НСО

### ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

Что касается стендов внутри организаций, то ссылки напечатаны в длинную строку и это очень не удобно для клиентов.

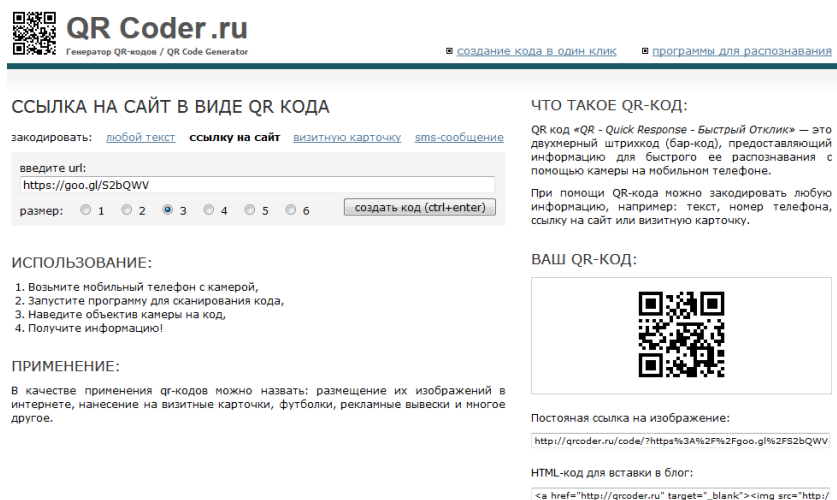
Рекомендуем в данном случае использовать **QR – коды** или генератор коротких ссылок.

Например ссылка вида:

[https://www.google.com/forms/about/?utm\\_source=product&utm\\_medium=forms\\_logo&utm\\_campaign=forms](https://www.google.com/forms/about/?utm_source=product&utm_medium=forms_logo&utm_campaign=forms)

Будет выглядеть так: <https://goo.gl/S2bQWV>

И тоже самое для QR кодов.



**QR Coder.ru**  
Генератор QR-кодов / QR Code Generator

создание кода в один клик | программы для распознавания

### ССЫЛКА НА САЙТ В ВИДЕ QR КОДА

закодировать: [любой текст](#) | [ссылку на сайт](#) | [визитную карточку](#) | [sms-сообщение](#)

введите url:

размер:  1  2  3  4  5  6

#### ИСПОЛЬЗОВАНИЕ:

1. Возьмите мобильный телефон с камерой,
2. Запустите программу для сканирования кода,
3. Наведите объектив камеры на код,
4. Получите информацию!

#### ПРИМЕНЕНИЕ:


В качестве применения qr-кодов можно назвать: размещение их изображений в интернете, нанесение на визитные карточки, футболки, рекламные вывески и многое другое.

#### ЧТО ТАКОЕ QR-КОД:

QR код «QR - Quick Response - Быстрый Отклик» – это двумерный штрихкод (бар-код), предоставляющий информацию для быстрого ее распознавания с помощью камеры на мобильном телефоне.




При помощи QR-кода можно закодировать любую информацию, например: текст, номер телефона, ссылку на сайт или визитную карточку.

#### ВАШ QR-КОД:



Постоянная ссылка на изображение:  
<http://qrcoder.ru/code/?https%3A%2F%2Fgoo.gl%2FS2bQWV>

HTML-код для вставки в блог:  
`<a href="http://qrcoder.ru" target="_blank"> <p>Есть парковка для инвалидов.</p>  <p>Световое информационное табло нуждается в ремонте, т.к. транслируемую информацию сложно прочесть.</p> |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
| 2. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Завельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» |   | <p>Информационный терминал при посещении работал не стабильно. Отделение на Дуси Ковальчук в центральном подъезде не имеет пандуса. Однако есть запасной вход, оборудованный аппарелью.</p>   |
| 3. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района  | <br> | <p>Пандус на входе в основное здание не нормативен. Расстояние между поручнями слишком широкое. Необходимо дооборудовать дополнительным поручнем посередине. Для достижения нормативного показателя в 90 см.</p> <p>Сложная навигация внутри помещений. На входе не понятно в какую сторону необходимо идти, чтобы попасть к нужному специалисту.</p> <p>В основном здании нет доступа к питьевой воде.</p> |



В лекотеке нет указателей на здании со стороны основной дороги.



На лестнице нет поручней

4. МБУ города Новосибирска  
«Комплексный центр  
социального обслуживания  
населения» Кировского района



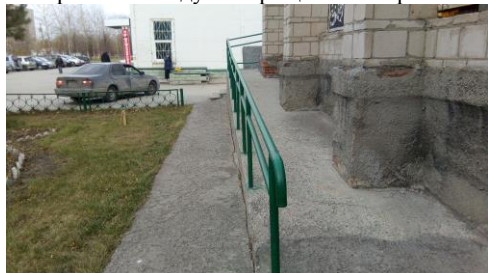
Навигация внутри помещения не понятна, есть распечатка с номерами кабинетов, но нет обозначений по функциям этих кабинетов.



В момент посещения, кнопка вызова специалиста не работала.



Поверхность пандуса в трещинах и неровностях.



Нет контрастного обозначения и дублирующего поручня.





На лестнице нет поручней и контрастного выделения ступеней (касается практически всех лестниц, во всех отделениях).



У перил с правой стороны отсутствует завершающий элемент.



Питьевая вода без маркировок (дата розлива), не понятно для кого она поставлена.



В туалете, который ближайший от входа, нет сидения на унитазе.



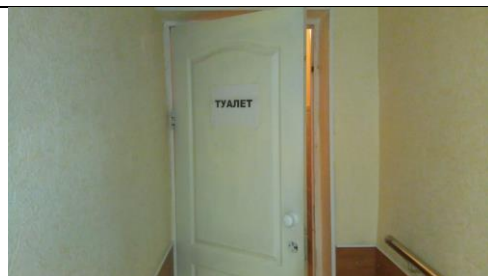
Кнопка вызова специалиста не работала.



В туалете (Лекотека), раковина детская установлена на одном уровне со взрослой. Не было специальной ступени для детей.



Сушилка в детском туалете расположена на уровне роста взрослого человека.



Нет контрастного выделения таблички «ТУАЛЕТ»



В отделении реабилитации пожилых и инвалидов неисправен механизм позволяющий перемещать людей на инвалидных колясках по лестницам (неисправен аккумулятор).



Отделение очень трудно найти, нет никаких указателей на пути следования. Отделение находится в здании школы.

5. МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района



Туалет в отделении реабилитации детей инвалидов, на унитазах нет сидения.



На лестницах нет контрастного выделения первой и последней ступеней.



Не подписаны указатели кабинетов, в каком кабинете тот или иной функционал.



В основном административном здании организована парковка для инвалидов, однако она постоянно занимает машинами без соответствующего обозначения. Необходимо содействие организации по этой проблеме.



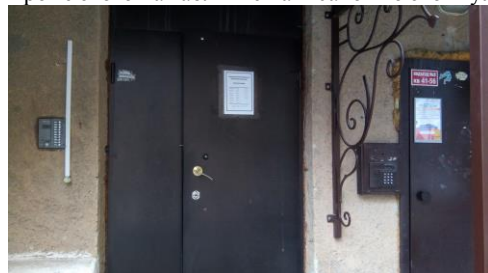
В основном административном здании, на унитазе в туалетной комнате не установлено сидение, нет туалетной бумаги, нет полотенца/салфеток для вытирания рук.



Нет контрастного выделения первой и последней ступенек лестницы.

Лестница с правой стороны ведет в туалет, и в данном здании оно не доступно для людей передвигающихся на колясках.

Кроме этого на табличке написано что этот туалет женский, хотя сотрудники говорят, что он для всех.



Отделение психолого-педагогической помощи не имеет удобной навигации на входе. Сложно найти вход.

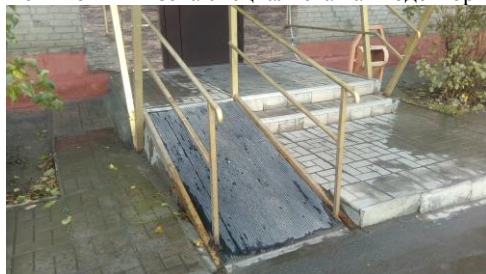


В отделении психолого-педагогической помощи на унитазе в туалетной комнате не установлено сидение, нет туалетной бумаги, нет полотенца/салфеток для вытирания рук.

6. МБУ города Новосибирска  
«Комплексный центр  
социального обслуживания  
населения» Октябрьского  
района



Нет контрастного выделения ступеней лестнице на крыльце.  
Нет кнопки вызова специалиста на входе в организацию.



Пандус не нормативен.



Пандус в отделении реабилитации инвалидов не оборудован дублирующими перилами



Нет кнопки вызова специалиста на входе в организацию.

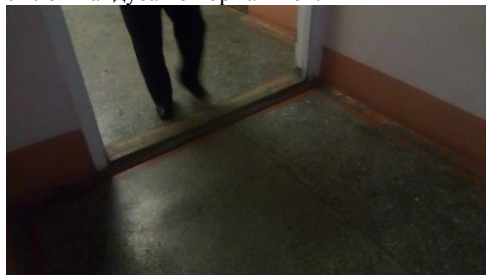
7. МБУ города Новосибирска  
«Комплексный центр  
социального обслуживания»  
Первомайского района



Нет контрастного выделения ступеней лестнице на входе в основное административное здание.  
Нет кнопки вызова специалиста на входе в организацию.



Ни на лестницах, ни на пандусе нет перил.  
Уклон пандуса не нормативен.



Внутри организации есть необозначенные контрастными обозначениями препятствия (пороги от демонтированных дверей.)



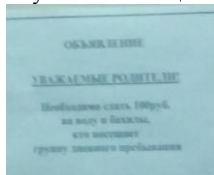
Нет контрастного выделение кнопки вызова персонала (Водолей).



Нет контрастного выделения санитарных помещений.



Ступени лестниц не выделены контрастным обозначением.






На объявлении написано, что родителям необходимо сдать деньги на воду и бахилы. Однако при вопросе сотрудникам организации выяснилось, что они обеспечены бахилами и не нуждаются в пополнении. Рекомендуем дополнительно разобраться в ситуации, насколько это регламентировано внутренними порядками.



Пороги имеют ненормативную высоту.



|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  |  <p>Ковры в некоторых местах имеют заломы о которые можно запнуться.</p>  <p>В отделении «Рябинушка», в демонстрационных комнатах реабилитационного оборудования было очень пыльно. На мониторе около администратора транслируется информация посредством слайд-ролика. Однако периодически слайды идут с большой задержкой.</p> |
| 8. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района |  <p>При посещении кнопка вызова специалиста не сработала.</p>   |



Туалеты не приспособлены для клиентов передвигающихся на колясках.  
Коридоры организации очень узкие и доступ для инвалидов с опорно-двигательными нарушениями – отсутствует.



Отделение Родничок – туалеты не доступны для инвалидов передвигающихся на колясках.



Ковры имеют заломы о которые можно запнуться.



Специалист работающий в кабинете эрготерапии не смог ответить на вопрос, что такое «эрго».

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

## Рекомендации из анкет клиентов

| № п/п | Наименование организации социального обслуживания  | Год проведения предыдущей оценки  |
|-------|--|---|
| 1.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовать досуг</li> <li>2. Добавить больше процедур</li> <li>3. Хотелось бы услугу лечения ингаляциями</li> <li>4. Вернуть в пользование соляную пещеру</li> <li>5. Вернуть кухню, побольше мероприятий развлекательных</li> <li>6. Хотелось бы чтобы были физиоуслуги</li> <li>7. Чтобы было питание, развлекательные мероприятия, встречи с интересными людьми, специалистами</li> <li>8. Ввести большее количество услуг</li> <li>9. Хотелось бы чтобы было питание как раньше</li> <li>10. Хотелось бы чтобы посещение было с питанием</li> <li>11. Хотелось бы чтобы был специализированный транспорт для нас</li> </ol> |
| 2.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поставит кулер с водой</li> <li>2. Информацию по телевизору для пенсионеров про помощь и мероприятия</li> <li>3. Учитывать дефицит внимания и поздравлять пожилых с праздниками открытками, по телефону, подарками.</li> <li>4. Постоянно занято парковочное место, чтобы гибдд выполняли свои функции</li> <li>5. Желательно чтобы медсестра делала уколы</li> <li>6. Для работающих - работать в выходные, группы здоровья для пенсионеров, лфк по медпоказаниям</li> <li>7. не очень удобно система открытия шлагбаума на ул.Дуси-Ковальчук.</li> <li>8. Больше занятий на курс</li> </ol>                                     |
| 3.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Услуги в основном платные. Хотелось бы бассейн и иппотерапию.</li> <li>2. Больше мероприятий вне центра, экскурсии хотя бы частично оплатить</li> <li>3. Педиатр должен быть информирован куда обращаться с конкретной проблемой</li> <li>4. Хотелось бы больше информации на стендах</li> <li>5. Хотелось бы более подробной информации на стендах</li> <li>6. На стендах очень мелкий шрифт</li> <li>7. Мелкий шрифт на стендах</li> <li>8. Мелкий шрифт на стендах</li> </ol>  |
| 4.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Увеличить количество занятий по ЛФК</li> <li>2. Не хватает физических занятий с детьми</li> <li>3. Увеличить срок оказания услуг, а то 21 день в году - это мало</li> <li>4. Хотелось бы театральную студию</li> <li>5. Питьевая вода</li> <li>6. Лекотека - нет лфк.</li> </ol>  |
| 5.    | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Очень нужен логопед!</li> <li>2. Хотелось бы увеличить количество занятий всех специалистов</li> <li>3. Не знал, что есть сайт. Хотелось бы услуги для ребенка 2-4 раза в год</li> <li>4. Предоставить транспорт тем, кто в этом нуждается. Обеспечить занятия для неходячих детей на первом этаже</li> <li>5. Дворовые ограждения создают препятствия</li> <li>6. Хочется физиокабинет</li> <li>7. Хотелось бы кислородный коктейль</li> <li>8. Хочу кислородный коктейль</li> <li>9. Нет стаканчиков для воды</li> <li>10. Увеличить время оказания услуг клиенту на домашнем обслуживании</li> </ol>                           |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 6. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сделать зал ЛФК для наших детей</li> <li>2. Уменьшить количество документов для заполнения</li> <li>3. Увеличить периодичность посещений лекотеки ребенком</li> <li>4. Хотелось бы кабинет ЛФК и куллер (ЛЕКОТЕКА)</li> <li>5. Упростить процедуру проема документов</li> </ol>   |
| 7. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания» Первомайского района          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Хотелось бы соляную пещеру, лечебный душ, врача или фельдшера. Сделать из Рябинушки геронтологический центр.</li> <li>2. Больше курсов реабилитации для детей инвалидов</li> <li>3. Хотелось бы увеличивать дни время пребывания с 15ти до 21го для детей-инвалидов</li> <li>4. Увеличивать продолжительность курсов реабилитации для детей-инвалидов</li> <li>5. Побольше курсов реабилитации</li> <li>6. Увеличить продолжительность курса реабилитации для детей-инвалидов</li> <li>7. Увеличение курса реабилитации для детей-инвалидов</li> <li>8. Отделить помещение для массажа Рябинушка</li> <li>9. Хочется врача физиотерапевта Рябинушка</li> <li>10. Хотелось бы питание Рябинушка</li> <li>11. Хочется врача физиотерапевта Рябинушка</li> <li>12. В физио кабинете тесно</li> <li>13. Почаще предоставлять путевки в профилакторий</li> <li>14. Иметь в центре собственного юриста и социального педагога ОССО (отделение срочного социального обслуживания)</li> <li>15. Плохая доступность для колясочников ОССО</li> </ol> |
| 8. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ремонт туалета на 1 этаже</li> <li>2. Ремонт в коридоре на 1 этаже</li> <li>3. Нужен зданию ремонт</li> <li>4. Хотелось бы медицинских услуг</li> <li>5. Хотелось бы массаж, лфк, музыкальные занятия</li> <li>6. Вернуть обучение бальным танцам</li> </ol>  |

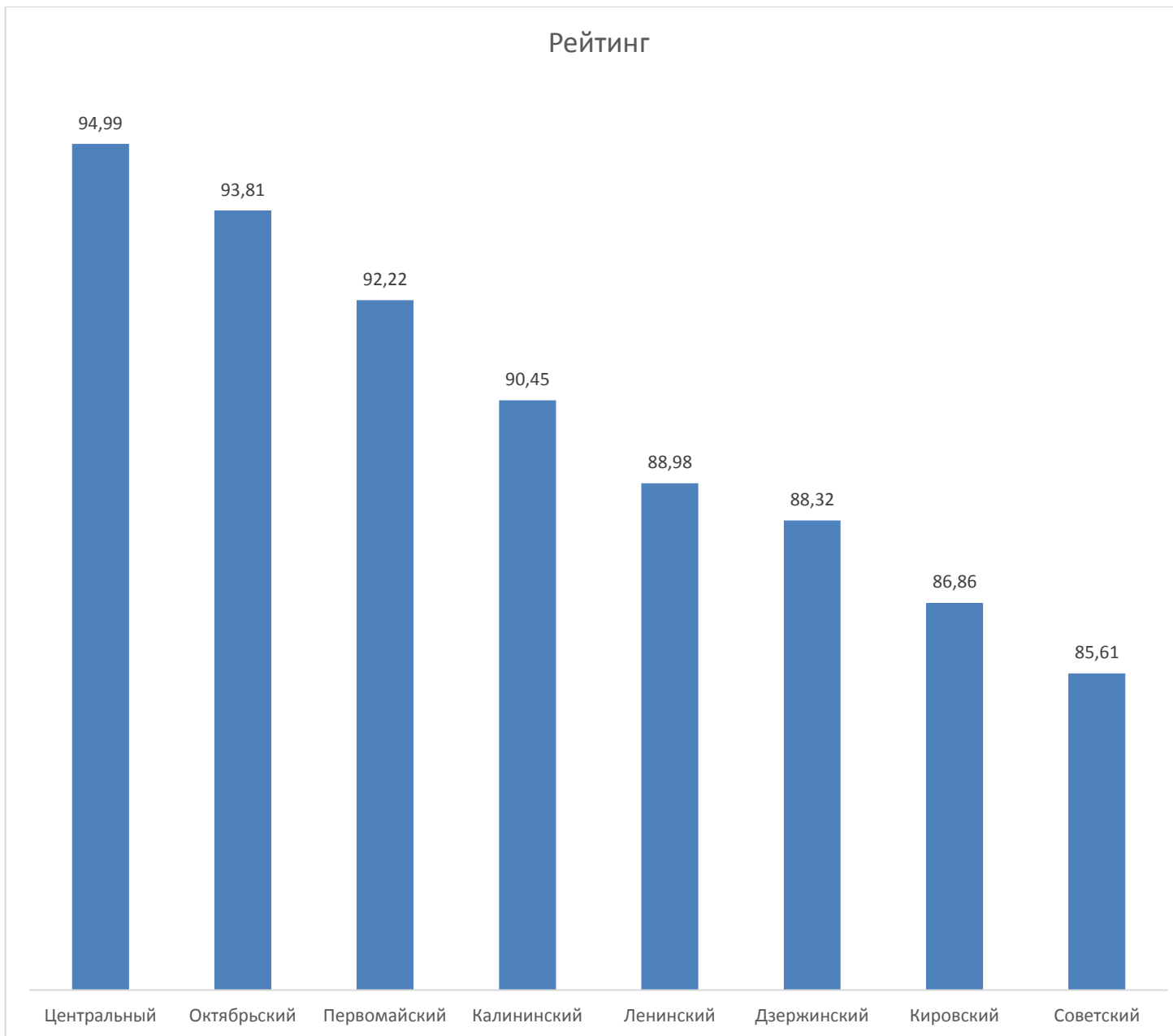
### Общие выводы и рекомендации:

1. Привести в порядок информацию, размещаемую на официальном сайте о государственных (муниципальных) учреждениях.
2. Провести отдельную работу по обустройству доступной среды. (отрегулировать доводчики, продлить поручни на лестницах, при этом заканчивая их скруглениями, отрегулировать кнопки вызова специалиста в том числе под уровень колясочников, сделать контрастные обозначения ступеней, исключить скольжение напольных поверхностей, изменить уровень зеркал и информационных стендов который будет удобным для всех клиентов, в том числе потенциальных).
3. Осуществить контрастное выделение ступеней лестниц.

4. Дублировать таблички с названием учреждения на входные зоны ограды.
5. В санитарных комнатах установить на все унитазы стульчаки.
6. Повесить таблички обозначения санитарных комнат.

## Сводный рейтинг организаций социального обслуживания, прошедших независимую оценку в 2018 году

| № | Учреждения   | Место в рейтинге | Общий* |
|---|--|------------------|--------|
| 1 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | 1                | 94,99  |
| 2 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района   | 2                | 93,81  |
| 3 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания» Первомайского района  | 3                | 92,22  |
| 4 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района   | 4                | 90,45  |
| 5 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района   | 5                | 88,98  |
| 6 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района   | 6                | 88,32  |
| 7 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района   | 7                | 86,86  |
| 8 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района   | 8                | 85,61  |





**АНКЕТА**  
**для опроса получателя социальных услуг**  
**Уважаемый клиент,**

Ваше мнение очень важно для нас! Данное анкетирование проводится с целью повышения качества оказываемых Вам социальных услуг, поэтому просим Вас ответить максимально подробно и откровенно на все вопросы. Все ответы будут полностью анонимными, а итоги будут представлены в обобщенном виде, поэтому не нужно указывать Ваше имя. Заполняя анкету поставьте любую отметку напротив нужного ответа или пункта.

1. Ваш пол:

- мужской  женский

2. Ваш возраст:

- до 18 лет  18-30 лет  
 31-45 лет  46-60 лет  
 61-79 лет  старше 80 лет

3. Относятся ли Вы к категории граждан имеющих инвалидность?

- нет  да

3.1. Считаете ли Вы услуги, оказываемые организацией доступными для граждан, имеющих инвалидность?

- Доступны.  В целом доступны, но \_\_\_\_\_  
 Не доступны, потому что \_\_\_\_\_

4. Как Вы думаете, информация на стендах понятна/доступна для ознакомления?

- Понятна и доступна.  В целом понятна и доступна, но \_\_\_\_\_  
 Не понятна и не доступна, потому что \_\_\_\_\_

5. Как Вы думаете, информация на сайте организации понятна/доступна для ознакомления?

- Понятна и доступна.  В целом понятна и доступна, но \_\_\_\_\_  
 Не понятна и не доступна, потому что \_\_\_\_\_

6. По Вашему мнению, работники организации, которые с Вами работали, были вежливы и доброжелательны?

| №  | Критерий   | Очень вежливы | Были не вежливы | Не использовал(а) |
|----|--|---------------|-----------------|-------------------|
| 1. | При первом обращении   |               |                 |                   |
| 2. | При непосредственном оказании услуг  |               |                 |                   |
| 3. | При обращении посредством дистанционных способов:<br>- по телефону;<br>- по электронной почте;<br>- по электронной форме на сайте. |               |                 |                   |

7. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (отметить любым символом по каждому пункту):

| №  | Критерий   | Удовлетворен | Не удовлетворен | Почему не удовлетворен(а) | Не использовал(а) |
|----|--|--------------|-----------------|---------------------------|-------------------|
| 1. | Комфортная зона ожидания/отдыха<br>Оборудованная соответствующей мебелью   |              |                 |                           |                   |
| 2. | Наличие понятной навигации внутри организации                              |              |                 |                           |                   |
| 3. | Наличие и доступность питьевой воды  |              |                 |                           |                   |
| 4. | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений                    |              |                 |                           |                   |
| 5. | Санитарное содержание помещений (имеется в виду общее состояние и чистота) |              |                 |                           |                   |
| 6. | Транспортная доступность организации                                       |              |                 |                           |                   |
| 7. | Графиком работы организации  |              |                 |                           |                   |

9. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в целом?

- Полностью удовлетворен(а).  
 Да, в целом удовлетворен(а).  
 Нет, не удовлетворен(а), потому что \_\_\_\_\_

9. Услуги были предоставлены своевременно, в соответствии с графиком/записью?

- Полностью соответствовало записи/графику.  
 Нет, не соответствовало записи/графику, потому что \_\_\_\_\_

10. Посоветуете ли Вы своим родственникам, знакомым или другим людям, в случае необходимости, обратиться в данный центр (или аналогичную в другом районе)? (Выберите только один ответ).

- Да, скорее посоветую.  
 Нет, скорее не посоветую, потому что \_\_\_\_\_

11. Удовлетворены ли Вы условиями оказания услуг организацией в целом?

- Полностью удовлетворен(а).  
 Да, в целом удовлетворен(а).  
 Нет, не удовлетворен(а), потому что \_\_\_\_\_

12. Какие предложения, пожелания есть у Вас для улучшения обслуживания в организации?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Если у Вас есть желание, напишите, пожалуйста, как Вас зовут:  
 ФИО \_\_\_\_\_

Спасибо за участие в опросе!