

Утвержден

Общественным советом

по проведению независимой оценки качества

оказания услуг организациями социального

обслуживания Новосибирской области

при министерстве социального развития

при министерстве социального развития

Новосибирской области

(протокол заседания от 28.10.2016 № 15 )

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

г. Новосибирск

2016 г.

Содержание

Общая характеристика независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения………………………………………………………………………………3

Объекты независимой оценки качества (перечень учреждений)……………...7

Методы и каналы сбора информации в целях проведения исследования………...7

Объем проводимой оценки…………………………………………………………...9

График выездов в организации социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания социальных услуг в 2016 году……………………………………………10

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации…………………………………………………………………………..19

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения………………………………..….29

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания…………………………….30

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг…31

Общие рекомендации………………………………………………………………..32

Сводный рейтинг учреждений социального обслуживания прошедших независимую оценку в 2016 году…………………………………………………...33

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;

проведения контрольных звонков и обращений;

сплошного обследования учреждений путем включенного структурированного наблюдения;

анализ информационного контента в сети Интернет.

Объекты независимой оценки качества (перечень учреждений).

Перечень учреждений социального обслуживания Новосибирской области, подлежащих независимой оценке в 2016 году:

Таблица №1

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» |
| 2. | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» |
| 3. | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» |
| 4. | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» |
| 5. | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» |
| 6. | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» |
| 7. | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| 8. | ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» |
| 9. | ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» |
| 10. | ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» |
| 11. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Татарск |
| 12. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» |
| 13. | ГБУ НСО «Центр развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» |
| 14. | ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» |
| 15. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Бердска Новосибирской области |
| 16. | МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» (г. Бердск) |
| 17. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» |
| 18. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области |
| 19. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» |
| 20. | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» |
| 21. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» |
| 22. | МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 23. | МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области» |
| 24. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области» |
| 25. | МБУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Новосибирской области |
| 26. | МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей |
| 27. | МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» |
| 28. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» |
| 29. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района |
| 30. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района |
| 31. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Первомайского района |
| 32. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района |
| 33. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» |
| 34. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» |
| 35. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» |
| 36. | МБУ «Социальный приют для детей и подростков «Незабудка» Черепановского района Новосибирской области» |
| 37. | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 38. | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» |
| 39. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» |
| 40. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Татарского района Новосибирской области» |

Критерии независимой оценки качества.

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

Открытость и доступность информации об организации.

Комфортность условий и доступность получения услуг.

Время ожидания.

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.

Удовлетворенность качеством предоставления.

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;

сценарий интервью с руководителем;

гайд по мониторингу официальных сайтов учреждений;

сценарий тайного звонка;

сценарий запроса по электронной почте.

Срок осуществления прямых выездов: 30.06.2016 – 28.09.2016.

Для осуществления этой работы, министерством социального развития Новосибирской области было привлечено 9 студентов – волонтеров: студенты 2 и 3 курсов, учащиеся в ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет путей сообщений» на факультетах:

- государственное и муниципальное управление;

- реклама и связь с общественностью.

Для студентов проводились подробные инструктажные мероприятия.

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 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:

- совершения тайных звонков и запросов на электронные адреса учреждений, по заранее составленным легендам;

- мониторинг сайтов.

На завершающем этапе проводился сводный анализ полученных данным 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:

получена информация о деятельности и предоставлении услуги в условиях «стационара», «полустационара» и «на дому» 40 учреждений расположенных на территории НСО (перечень учреждений, утвержденный Общественным советом при министерстве социального развития Новосибирской области (далее –Общественный совет) - протокол от 25.03.2016 № 12);

опрошено 610 человек (опрос проводился по фиксированной выборке; согласно техническому заданию, формирование выборки для проведения опроса не менее 10 человек по каждому учреждению);

проанализированы полученные данные и сформирован отчет;

сформирован проект рейтинга этих учреждений;

разработан проект рекомендаций учреждениям социального обслуживания на территории Новосибирской области по улучшению условий предоставления социальных услуг.

График выездов в организации социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества оказания социальных услуг в 2016 году

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Дата | Район | Учреждения | Адрес | Руководитель |
| 1. | 30.06.2016  четверг | Центральный район  г. Новосибирска | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» | 630007, г. Новосибирск, ул. Фабричная, 6а,  630123, г. Новосибирск, ул. Аэропорт, 12а,  center-viktoria@yandex.ru, <http://www.victoria-nsk.ru/> | Хихлова Зинаида Ивановна  (383) 218-74-49 (383) 200-20-70 |
| 2. | 05.07.2016  вторник | Калининский район г. Новосибирска | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района | 630075, г. Новосибирск, ул. Б.Хмельницкого, 14/3 olaba@admnsk.ru, <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/klnKCSON> | Фроленко Наталья Ивановна, тел. 8 (383) 228-74-38 |
| 3. |  |  | ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» | 630129, г. Новосибирск, ул. Рассветная, 10/2 cpd.rassvet@yandex.ru <http://рассвет.дети/> | Фрилинг Татьяна Геннадьевна (383) 270-68-11 |
| 4. |  |  | ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» | 630129,  г. Новосибирск,  ул. Курчатова, 3/1,  snegirikadry@bk.ru,  [snegiri.hop.ru](http://snegiri.hop.ru/) | Яско Игорь Владимирович  (383) 274-05-17  (383) 282-27-49 |
| 5. | 06.07.2016  среда |  | ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» | 630099,  г. Новосибирск,  ул. М. Горького, 91,  fspnnso@mail.ru  <http://domveteranovnsk.ru> | Мусияк Николай Иванович  (383) 223-17-16 |
| 6. | 13.07.2016  среда | г.Бердск | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Бердска Новосибирской области | 633004, НСО, г. Бердск, ул. К.Маркса, 55, vladimirova@sznsk.ru, <http://www.berdsk-mbukcson.ru/> | Владимирова Анна Павловна, тел. 8 (383) 41-51-702 |
| 7. |  |  | МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» (г. Бердск) | 633010, НСО, г. Бердск, ул. К.Маркса, 27, unona.berdsk@mail.ru, [http://yunonaberdsk.ru](http://yunonaberdsk.ru/) | Качан Татьяна Алексеевна, тел. 8 (383) 41-20-880 |
| 8. | 14.07.2016  четверг | Советский район  г. Новосибирска | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района | 630005, г. Новосибирск, ул. Иванова, 11а sovkcson@yandex.ru, <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/sovKCSON> | Цветкова Ирина Юрьевна, тел. 8 (383) 332-54-07 |
| 9. | 20.07.2016  среда | Новосибирский район | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» | 630530, НСО,  Новосибирский район,  с. Каменка,  ул. Калинина, 25,  gbukpni@yandex.ru, <http://kpinso.ru/> | Гужов  Юрий Алексеевич (383) 263-49-81, 263-49-71 |
| 10. | 21.07.2016  четверг | Дзержинский район г. Новосибирска | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района | 630051, г. Новосибирск, ул. Европейская, 1а mykcsonn@maill.ru, <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/dzKCSON> | Евтушенко Марина Юрьевна, тел. 8 (383) 279-01-61 |
| 11. | 27.07.2016  среда | Черепановский район | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» | 633522, НСО, Черепановский район, г. Черепаново, ул. Кирова, д. 1б, kzson45.54@ya.ru, <http://cher-kcson.narod.ru/> | Беляева Татьяна Николаевна, тел. 8 (383) 45-24-417 |
| 12. |  |  | МБУ «Социальный приют для детей и подростков «Незабудка» Черепановского района Новосибирской области» | 633525, НСО, Черепановский район, г. Черепаново, ул. Республиканская, д. 39, dety-Cher@mail.ru | Дыдиков Иван Васильевич, тел. 8 (383) 45-24-514 |
| 13. | 03.08.2016 | Болотнинский район | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» | 633343, НСО,  Болотнинский район,  г. Болотное,  ул. Промышленная, 37,  bpni@mail.ru,  <http://nsobpni.ru/> | Кондик Любовь Николаевна  (383) 49-225-80  (383) 49-210-59 |
| 14. |  |  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» | 633344, НСО, Болотнинский район, г. Болотное, ул. Советская, д. 2, bltzam@yandex.ru, <http://shestakvlad.ko3.ru/> | Захаров Валерий Николаевич, тел. 8 (383) 49-25-063,  49-21-280 |
| 15. | 04.08.2016 | Новосибирский район | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» | 630501, Новосибирская область, Новосибирский район, р.п. Краснообск, ул. С-100, д. 21, здание федерального государственного бюджетного научного учреждения «Федеральный исследовательский центр Институт цитологии и генетики Сибирского отделения Российской академии наук» dobrina@ngs.ru​, [http://добрыня54.рф/](http://xn--54-9kcl0cep2grb.xn--p1ai/) | Жмылева Татьяна Васильевна, тел. 8 (383) 348-54-90,  348-64-90 |
| 16. | 10.08.2016 | Мошковский район. | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» | 633146, НСО,  Мошковский район,  с. Успенка, ул. Паросская, 1,  upni@mail.ru,  <http://upninso.ru/> | Евстифеева Ирина Павловна  (383) 48-371-35 |
| 17. |  |  | МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 633131, НСО, Мошковский район, р.п. Мошково, ул. Пушкина, д. 7а, kcsonm@sibmail.ru, <http://www.moshkcson.ru/> | Луференко Дмитрий Михайлович, тел. 8 (383) 48-21-092 |
| 18. |  |  | ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 633150, НСО,  Новосибирская область, Мошковский район, р.п. Станционно-Ояшинский, ул. Западная, д.40  odiuod@yandex.ru,  <http://ddnso.ru/> | Присмакина Любовь Николаевна  (383) 48-51-408,  (383)​ 48-51-153 |
| 19. | 11.08.2016 | Кировский и Ленинский район г. Новосибирска | ГБУ НСО «Центр развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» | 630073, г. Новосибирск, ул. Блюхера, 40 info@mynewfamily.ru​ [http://mynewfamily.ru](http://mynewfamily.ru/) | Цурпал Евгений Александрович (383) 246-06-16 |
| 20. |  |  | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» | Молчанова Елена Петровна, тел.: 8 (383) 314-45-42  [www.dd-1.nios.ru](http://www.dd-1.nios.ru) | 630048, г. Новосибирск, ул. Ватутина, д.30 |
| 21. | 17.08.2016 | Тогучинский район | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» | 633453, НСО, Тогучинский район,  г. Тогучин,  ул. Линейная, 18,  tpni07@sznsk.ru,  [http://​www.tpni.ru](http://www.tpni.ru/) | Гаммершмидт Владимир Викторович  (383) 40-225-73 |
| 22. |  |  | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» | 633456, НСО, Тогучинский район, г. Тогучин, ул. Комсомольская, д.1, togsoc@mail.ru, [http://kcson.toguchin.org](http://kcson.toguchin.org/) | Дортман Анна Рихардовна, тел. 8 (383) 40-21-542 |
| 23. |  |  | МБУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Новосибирской области | 633421, Новосибирская область, Тогучинский район, с. Киик, переулок Школьный, д. 2, toguchin@sznsk.ru | Костикова Татьяна Васильевна, тел. 8 (383) 40-48-370 |
| 24. |  |  | МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» | Цудикова Ирина Александровна, тел.: 8 (383)40-291-26  [www.dd-2.tog.edu54.ru](http://www.dd-2.tog.edu54.ru) | 633452, Новосибирская область, г. Тогучин, ул. Коммунистическая, д. 1 |
| 25. | 18.08.2016 | Колыванский район | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» | 633160, НСО, Колыванский район, р.п. Колывань, ул. Горького, 49, kcson\_ kol@ngs.ru, <http://kolivankcson.ru/> | Писарева Светлана Михайловна, тел. 8 (383) 52-51-418,  52-51-800 |  |
| 26. | 24.08.2016 | Искитимский район | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» | 633243, НСО,  Искитимский район,  с. Завьялово,  пер. Лесной, 13, zpni@rambler.ru,  <http://zpni.ru/> | Смирнов Константин Николаевич  (383) 43-772-28 |
| 27. |  |  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области | 633209, НСО, г. Искитим, ул. Радиаторная, 27, iskkcson@mail.ru, <http://www.kcson-isk.ru/> | Мартынов Юрий Алексеевич, тел. 8 (383) 43-29-461 |
| 28. |  |  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» | 633209, НСО, Искитимский район, г. Искитим, ул. Пушкина, д. 57а, kc-vera@ngs.ru, [http://kc-vera.iskitim-r.ru](http://kc-vera.iskitim-r.ru/) | Ромахина Наталья Ильинична, тел. 8 (383) 43-24-647,  43-246-42 |
| 29. | 25.08.2016 | Первомайский район г. Новосибирска | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Первомайского района | 630068, г. Новосибирск, ул. 4-я Пятилетки, 28а NKrikavcova@admnsk.ru, <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/prvKCSON> | Мухин Сергей Петрович, тел. 8 (383) 338-28-23 |
| 30. |  |  | [МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей](http://bdd1931.edusite.ru/) » | Тимофеева Наталья Аркадьевна, тел.: 8 (383) 293-62-74  <http://bdd1931.edusite.ru/> | Новосибирская область, Новосибирский район, с. Барышево, ул. Институтская д.6 |
| 31. | 31.08.2016 | Сузунский район | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 633623, НСО, р.п. Сузун, ул. Калинина, 7, soccentr@ngs.ru, [www.suzun-szn.ru](http://www.suzun-szn.ru/) | Косырева Елена Александровна, тел. 8 (383) 46-22-750 |
| 32. |  |  | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» | 633623, НСО, Сузунский район, р.п. Сузун, ул. Калинина, д. 100, [rutszn@mail.ru](mailto:rutszn@mail.ru) | Бархатова Наталья Даниловна, тел. 8 (383) 46-210-27 |
| 33. | 07.09.2016 | Чулымский район | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 632552, НСО,  Чулымский район,  г. Чулым, ул. Семафорная, 1а,  chulinternat@mail.ru,  <http://chul-in.ru/> | Соколов Александр Сергеевич  (383) 50-22-831 |
| 34. |  |  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» | 632551, НСО, Чулымский район, г. Чулым, ул. Октябрьская, д. 4, kcson\_chul@sznsk.ru, [www.chukcson.ucoz.ru](http://www.chukcson.ucoz.ru) | Троянов Сергей Васильевич, тел. 8 (838) 50-39-452 |
| 35. | 14.09.2016 | Коченевский район | МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области» | 632640, НСО, Коченевский район, р.п. Коченево, ул. Советская, д. 32, kcson\_koch@mail.ru [http://kcsonkochenevo.ru](http://kcsonkochenevo.ru/) | Гридасов Вадим Игоревич, тел. 8(383) 51-25-561,  51-27-493 |
| 36. |  |  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области» | 632640, НСО, Коченевский район, р.п. Коченево, ул. Промышленная, 14, priut4@yandex.ru <http://srckochenevo.ru/> | Фомина Елена Михайловна, тел. 8 (383) 51-23-814 |
| 37. | 21.09.2016 | г. Татарск Татарский район | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Татарск | 632124, НСО,  Татарский район,  г. Татарск,  ул. Татарская, 7,  priyt23@sznsk.ru,  [http://priyt23.ru](http://priyt23.ru/) | Носков Вадим Валерьевич  (383) 64-214-16  (383) 64-201-92 |
| 38. |  |  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Татарского района Новосибирской области» | 632122, НСО, Татарский район, г. Татарск, ул. Садовая, д. 107, sznsk@sibmail.ru, <http://nsksz.ru/> | Баранова Татьяна Викторовна, тел. 8 (383) 64-210-22 |
| 39. | 28.09.2016 | Город Обь | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» | 633102, НСО,  г. Обь, ул. Толстого, 66, pansionat.ob@bk.ru,  <http://dom-internat.ru/> | Кузнецов Сергей Федорович  (383) 73-50-911  (383)​ 73-50-649 |
| 40. |  |  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» | 633101, НСО, г. Обь, ул. Чкалова, 40, sheveleva@sznsk.ru, <http://забота-обь.рф/> | Шевелева Ирина Викторовна, тел. 8 (383) 73-51-133, 8 (383) 240-88-46 |

Результаты опроса:

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

Таблица №2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждения | кол-во анкет |
| 1. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» | 10 |
| 2. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района | 20 |
| 3. | ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» | 10 |
| 4. | ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» | 10 |
| 5. | ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» | 10 |
| 6. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Бердска Новосибирской области | 21 |
| 7. | МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» (г. Бердск) | 17 |
| 8. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района | 16 |
| 9. | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» | 10 |
| 10. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района | 10 |
| 11. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» | 76 |
| 12. | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» | 11 |
| 13. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» | 18 |
| 14. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» | 14 |
| 15. | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» | 13 |
| 16. | МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 20 |
| 17. | ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 11 |
| 18. | ГБУ НСО «Центр развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» | 24 |
| 19. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» | 18 |
| 20. | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» | 10 |
| 21. | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» | 15 |
| 22. | МБУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Новосибирской области | 10 |
| 23. | МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» | 10 |
| 24. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» | 20 |
| 25. | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» | 14 |
| 26. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области | 15 |
| 27. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» | 10 |
| 28. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Первомайского района | 19 |
| 29. | [МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей »](http://bdd1931.edusite.ru/) | 10 |
| 30. | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 16 |
| 31. | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» | 11 |
| 32. | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 10 |
| 33. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» | 10 |
| 34. | МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области» | 20 |
| 35. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области» | 10 |
| 36. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Татарск | 10 |
| 37. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Татарского района Новосибирской области» | 21 |
| 38. | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» | 12 |
| 39. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» | 18 |
| Всего | | 610 |

Рекомендации, сформированные клиентами учреждений в заполненных анкетах.

Клиенты сформировали рекомендации по 20 учреждениям.

Таблица №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Рекомендация |
| 1. | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» | Оборудовать спортивный зал |
| 2. | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» | Соцработникам лучше относиться к клиентам.  Разрешать выходить за территорию учреждения. |
| 3. | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» | Нет рекомендаций |
| 4. | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» | Устраивать поездки в базы отдыха. Помогать получать дееспособность. Нанять тренера по рукопашному бою |
| 5. | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» | Разрешить поездки к родственникам. |
| 6. | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» | Организовывать больше мероприятий. Сделать отдельные комнаты для пар. Обучать различным профессиям. |
| 7. | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Нет рекомендаций |
| 8. | ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» | Оборудовать коридор форточками и скамейками. |
| 9. | ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | Осуществлять программу школьного образования. |
| 10. | ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» | Установить дополнительные компьютеры.  Приобрести футбольные мячи. |
| 11. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Татарск | Нет рекомендаций |
| 12. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» | Оборудовать музыкальный и спортивный зал. |
| 13. | ГБУ НСО «Центр развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» | Нет рекомендаций |
| 14. | ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» | Нет рекомендаций |
| 15. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Бердска Новосибирской области | Оборудовать физкультурное помещение и увеличить площади. |
| 16. | МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» (г. Бердск) | Нет рекомендаций |
| 17. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» | Нет рекомендаций |
| 18. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области | Нет рекомендаций |
| 19. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» | Нет рекомендаций |
| 20. | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» | Нет рекомендаций |
| 21. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» | Организовать оздоровительный досуг, психологическое обслуживание, культурные выезды. |
| 22. | МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Нет рекомендаций |
| 23. | МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области» | Поставить кулер и улучшить освещение в коридоре. |
| 24. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области» | Нет рекомендаций |
| 25. | МБУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Новосибирской области | Нет рекомендаций |
| 26. | МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей | Предусмотреть наличие розеток в комнатах. |
| 27. | МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» | Нанять инструктора по физкультуре. |
| 28. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» | Нет рекомендаций |
| 29. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района | Нет рекомендаций |
| 30. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района | Нет рекомендаций |
| 31. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Первомайского района | Поставить кондиционер.  Продумать наличие транспорта для мероприятий.  Сделать раздевалку закрытой. |
| 32. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района | Нет рекомендаций |
| 33. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» | Решить вопрос с отоплением (отделение милосердия). |
| 34. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» | Оборудовать заезд на тротуар для колясочников. |
| 35. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» | Нанять логопеда и дефектолога |
| 36. | МБУ «Социальный приют для детей и подростков «Незабудка» Черепановского района Новосибирской области» | Нет рекомендаций |
| 37. | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Не грубить в очереди.  Переоборудовать лестницу.  Сделать больше мест ожидания. |
| 38. | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» | Осуществить ремонт туалета.  Объяснять, как рассчитывается пенсионная часть, что уходит на основное обслуживание, что на дополнительное, а что выдается на руки.  Осуществлять прогулки по поселку  Чаще устраивать концерты. |
| 39. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» | Нет рекомендаций |
| 40. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Татарского района Новосибирской области» | Нет рекомендаций |

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

Совокупный средний балл в группе показателей составил – 98, что является высоким показателем.

Полнота и актуальность информации, которая размещена на стендах:

Наиболее распространенные факты, выявленные в ходе анализа:

Стенды находиться на таком уровне, что недоступны для людей, передвигающихся на колясках.

Нет обозначения санитарных комнат для клиентов.

Информация на стендах выполнена не контрастным шрифтом.

Полнота и актуальность информации, которая размещена на официальных сайтах:

Перечень сайтов:

Таблица №4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Сайт |
|  | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» | <http://nsobpni.ru/> |
|  | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» | <http://zpni.ru/> |
|  | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» | <http://kpinso.ru/> |
|  | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» | <http://dom-internat.ru/> |
|  | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» | <http://www.tpni.ru/> |
|  | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» | <http://upninso.ru/> |
|  | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | <http://chul-in.ru/> |
|  | ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» | <http://domveteranovnsk.ru> |
|  | ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | <http://ddnso.ru/> |
|  | ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» | <http://snegiri.hop.ru/> |
|  | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Татарск | <http://priyt23.ru/> |
|  | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» | <http://www.victoria-nsk.ru/> |
|  | ГБУ НСО «Центр развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» | <http://mynewfamily.ru/> |
|  | ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» | <http://oddnso.ru/> |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Бердска Новосибирской области | <http://berdsk-mbukcson.ru/> |
|  | МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» (г. Бердск) | <http://www.berdsk-unona.ru/> |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» | <http://забота-обь.рф/> |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области | <http://www.kcson-isk.ru/> |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» | <http://kc-vera.iskitim-r.ru/> |
|  | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» | <http://kcson.toguchin.org/> |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» | <http://www.bltkcson.nso.ru/> |
|  | МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | <http://www.moshkcson.ru> |
|  | МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области» | <http://kcsonkochenevo.ru/> |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области» | <http://srckochenevo.ru/> |
|  | МБУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Новосибирской области | Официального сайта нет |
|  | [МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей](http://bdd1931.edusite.ru/) » | <http://bdd1931.edusite.ru/> |
|  | МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» | <http://www.dd-2.tog.edu54.ru/> |
|  | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» | <http://www.dd-1.nios.ru/> |
|  | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/dzKCSON/SitePages/default.aspx> |
|  | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/sovKCSON/SitePages/default.aspx> |
|  | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Первомайского района | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/prvKCSON/SitePages/default.aspx> |
|  | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/klnKCSON/SitePages/default.aspx> |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» | <http://kolivankcson.ru/> |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» | <http://www.dobrynya.nso.ru/> |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» | <http://cher-kcson.narod.ru/> |
|  | МБУ «Социальный приют для детей и подростков «Незабудка» Черепановского района Новосибирской области» | Официального сайта нет |
|  | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» | <http://www.suzunkcson.nso.ru/> |
|  | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» | <http://www.suzmiloserdie.nso.ru/> |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» | <http://www.chulkcson.nso.ru/> |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Татарского района Новосибирской области» | <http://www.tatkcson.nso.ru/> |

Практически все учреждения имеют собственные официальные сайты.

5 сайтов работают на платформе сайта правительства НСО.

Наиболее распространенные факты, выявленные в ходе анализа:

Тексты сливаются с фоном.

Динамические элементы (бегущая строка) выполнены шрифтом, который сливается с фоном.

Полнота и актуальность информации, которая размещена на сайте bus.gov.ru:

Все учреждения имеют карточки на данном сайте.

Наиболее распространённые факты, выявленные в ходе анализа:

Телефоны организации написаны слитно, и из-за этого может возникнуть сложность в их восприятии.

Адрес сайта либо не указан, либо указан некорректно.

Результаты обращений посредством электронной почты:

Был заведен электронный ящик на mail.ru с вымышленным именем Алексей Курышев.

Адрес: [lesha.kuryshev.82@mail.ru](mailto:lesha.kuryshev.82@mail.ru)

С этого ящика было отправлено 42 сообщения в 40 учреждений со следующим содержанием:

«Добрый день!

Меня зовут Алексей, мне бы хотелось узнать, какие услуги предоставляет Ваше учреждение или к кому можно обратиться с этим вопросом?»

Из 42 осуществленных запросов: 14 получили ответ. 28 были проигнорированы, соответственно.

1 электронный адрес был ошибочным.

Перечень с электронными адресами:

Таблица №5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Электронная почта | Результат обращения |
| 1. | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» | bpni@mail.ru | - |
| 2. | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» | zpni@rambler.ru | + |
| 3. | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» | gbukpni@yandex.ru | - |
| 4. | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» | Pansionat.Ob@bk.ru | - |
| 5. | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» | tpni07@sznsk.ru | - |
| 6. | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» | upni@mail.ru | - |
| 7. | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | chulinternat@mail.ru | + |
| 8. | ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» | fspnnso@mail.ru | - |
| 9. | ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | odiuod@yandex.ru | - |
| 10. | ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» | snegiri\_sec@mail.ru | + |
| 11. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Татарск | priyt23@sznsk.ru | + |
| 12. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» | center-viktoria@yandex.ru | - |
| 13. | ГБУ НСО «Центр развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» | info@mynewfamily.ru​ | + |
| 14. | ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» | cpd.rassvet@yandex.ru | + |
| 15. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Бердска Новосибирской области | vladimirova@sznsk.ru | + |
| 16. | МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» (г. Бердск) | unona.berdsk@mail.ru | + |
| 17. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» | sheveleva@sznsk.ru | + |
| 18. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области | iskkcson@mail.ru | + |
| 19. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» | kc-vera@ngs.ru | - |
| 20. | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» | togsoc@mail.ru | - |
| 21. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» | bltzam@yandex.ru | - |
| 22. | МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | kcsonm@sibmail.ru | - |
| 23. | МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области» | kcson\_koch@mail.ru | - |
| 24. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области» | priut4@yandex.ru | - |
| 25. | МБУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Новосибирской области | toguchin@sznsk.ru | - |
| 26. | [МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей](http://bdd1931.edusite.ru/) » | bdd1931@yandex.ru  bdd1931@mail.ru  orphanage@edunor.ru | + |
| 27. | МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» | [toguchin-dd2@yandex.ru](mailto:toguchin-dd2@yandex.ru) | - |
| 28. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» | dd\_1\_nsk@nios.ru | - |
| 29. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района | MYKCSOnn@mail.ru | + |
| 30. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района | sovkcson@yandex.ru | - |
| 31. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Первомайского района | [KCSON-perv@admnsk.ru](mailto:KCSON-perv@admnsk.ru) | - |
| 32. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района | olaba@admnsk.ru | - |
| 33. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» | kcson\_kol@mail.ru | + |
| 34. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» | dobrina@ngs.ru | - |
| 35. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» | kzson45.54@ya.ru | - |
| 36. | МБУ «Социальный приют для детей и подростков «Незабудка» Черепановского района Новосибирской области» | Dety-cher@mail.ru | - |
| 37. | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» | soccentr@ngs.ru | - |
| 38. | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» | rutszn@mail.ru | Не существует |
| 39. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» | kcson\_chul@sznsk.ru | - |
| 40. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Татарского района Новосибирской области» | sznsk@sibmail.ru | + |

Результаты обращений посредством электронной почты:

Таблица №6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Ответ | Балл |
| 1. | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» | Ответа не было. | 0 |
| 2. | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» | ГАУССО «НСО Завьяловский психоневрологический интернат».  Здравствуйте! Информацию об учреждении и перечне предоставляемых услуг Вы можете посмотреть на нашем сайте zpni.ru либо по телефону 8-383-43-77-228. | 7 |
| 3. | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» | Ответа не было. | 0 |
| 4. | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» | Ответа не было. | 0 |
| 5. | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» | Ответа не было. | 0 |
| 6. | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» | Ответа не было. | 0 |
| 7. | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Добрый день! всю интересующую Вас информацию, Вы можете найти на официальном сайте учреждения в сети Интернет по адресу:<http://chul-in.ru> | 5 |
| 8. | ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» | Ответа не было. | 0 |
| 9. | ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | Ответа не было. | 0 |
| 10. | ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» | Уважаемый Алексей! Ознакомиться с услугами, которые мы оказываем в нашем Центре, Вы можете на нашем сайте (в разделе документы). | 3 |
| 11. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Татарск | Добрый день, Алексей! В учреждении круглосуточно принимаются  несовершеннолетние в возрасте от 3 до 18 лет, обратившиеся за помощью самостоятельно, по инициативе родителей, направленных отделами опеки и попечительства или органами социальной защиты населения. В нашем Центре Вы можете получить услуги педагогов, психологов, логопеда, массажиста, консультацию врача-педиатра. Во время пребывания в Центре дети школьного возраста посещают учебные занятия в школах города Татарска. Организуется досуг и отдых для несовершеннолетних через их участие в различных мероприятиях, через посещение учреждений культуры и спорта. Более подробную информацию Вы можете получить по телефону 8 (383-64) 2-01-92, заведующая отделение по приёму и перевозке несовершеннолетних Сысоева Елена Геннадьевна или заведующая отделением социальной реабилитации Белоус Ольга Владимировна. Специалисты работают ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 08.00 до 17.00.  Обеденный перерыв с 12.00 до 13.00. Информацию о нашем Центре можете посмотреть на нашем сайте <http://www.priyt23.ru> | 10 |
| 12. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» | Ответа не было. | 0 |
| 13. | ГБУ НСО «Центр развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» | Добрый день Алексей!  Наше учреждение оказывает психолого-педагогическое и юридическое сопровождение замещающих семей, а так же подготовку граждан изъявивших желание взять на воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. | 3 |
| 14. | ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» | Добрый день. Наши контакты тел/факс 270-68-78, 270-68-11 | 5 |
| 15. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Бердска Новосибирской области | Здравствуйте, Алексей! Наше учреждение предоставляет социальные услуги для пожилых людей и взрослых инвалидов, содействует в оказании материальной помощи нуждающимся.  Более подробно с нашей деятельностью вы можете ознакомиться на сайте нашего учреждения <http://www.berdsk-mbukcson.ru/>. Всего доброго! | 5 |
| 16. | МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» (г. Бердск) | Добрый день, Алексей! Наше учреждение оказывает  1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;  2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;  3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;  4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;  5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;  6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;  7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;  8) срочные социальные услуги, в стационарной и полустационарной формах социального обслуживания. Услуги оказываются гражданам. признанным  нуждающимися в социальном обслуживании, на основании решения городской комиссии по признанию граждан нуждающимися в предоставлении социальных услуг. В нашем учреждении функционирует пункт приема граждан. Обратится для детального разъяснения Вашей ситуации вы можете по адресу нашего учреждения: г. Бердск, ул. К. Маркса, 27, кабинет № 2 к специалисту Забуруновой Татьяне Николаевне (тел. 2-08-09) с 8 до 17-12 часов ежедневно, кроме  субботы и воскресенья (обеденный  перерыв с 12 до 13 часов). Спасибо за обращение! | 10 |
| 17. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» | Добрый день, Алексей!    Спектр услуг, предоставляемых населению г. Оби центром «Забота», достаточно широк. Мы работаем с гражданами, попавшими в трудную жизненную ситуацию, в том числе: с семьями с детьми, с пенсионерами и инвалидами, а так же с гражданами без определенного места жительства.  В какую трудную жизненную ситуацию попали Вы или Ваши близкие?  Какой наиболее удобный способ общения для Вас: переписка, разговор по телефону (240-88-46, 8-383-73-51-133, 8-383-73-56-450), личное посещение центра (г. Обь, ул. Чкалова д.40)?  Мы готовы обсудить Вашу ситуацию и помочь выработать дальнейшие шаги по решению проблемы.    Подробно о нашей работе, координаты отделений центра можете посмотреть на официальном сайте учреждения. Адрес нашего сайта: [www.Забота-обь.рф](https://e.mail.ru/cgi-bin/link?check=1&refresh=1&cnf=16efa4&url=&msgid=14769440330000000939;0;1&x-email=lesha.kuryshev.82%40mail.ru) | 10 |
| 18. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области | Добрый день, Алексей!  Подробнее об услугах, предоставляемых МБУ "КЦСОН" г.Искитима, Вы можете узнать на сайте учреждения, в разделе "Отделения", перейдя по ссылке <http://kcson-isk.ru/otdeleniya>, либо в самом учреждении МБУ "КЦСОН" на стендах по адресу г. Искитим, Радиаторная 27 или позвонив по телефону8(38343)2-94-61 | 7 |
| 19. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» | Ответа не было. | 0 |
| 20. | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» | Ответа не было. | 0 |
| 21. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» | Ответа не было. | 0 |
| 22. | МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Ответа не было. | 0 |
| 23. | МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области» | Ответа не было. | 0 |
| 24. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области» | Ответа не было. | 0 |
| 25. | МБУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Новосибирской области | Ответа не было. | 0 |
| 26. | [МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей](http://bdd1931.edusite.ru/)» | Добрый день! Наше учреждение предоставляет услуги по содержанию и  воспитанию детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. | 3 |
| 27. | МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» | Ответа не было. | 0 |
| 28. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» | Ответа не было. | 0 |
| 29. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района | Доброе утро, Алексей!  На портале [Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.](http://yandex.ru/clck/jsredir?from=yandex.ru%3Bsearch%2F%3Bweb%3B%3B&text=&etext=1215.G9OZ2JaTDcwgnMTqhOta7ov6t-ZjMOh4WXYl3oDa9FToj54VR1482GfeuJADQTMgHPMK2WpfnNvbTkkkl7Y2ADTbfh-yLpRH2ylPtwSr9Gp-AmZktFD5GNW3zLkmhw9F.481a5cc72afeabbafcd7a83e77d52365bd5903fb&uuid=&state=PEtFfuTeVD4jaxywoSUvtB2i7c0_vxGd_EKhTsOAZmym9guB_1FjIfgZNyeB895FM0oUHtgJNA4iK6XapINU1Q&data=UlNrNmk5WktYejR0eWJFYk1LdmtxZ0FSeUhSZTdQSXh4ZnJrTEU0Y0N4a1FTTlo0cG81VU0yaXRuRjFvbGxNVXpMVF94ZnlOZmtTVmlSczNJdHhLSGFfSnhxb2lnWEJMajU0R0c1ajR6LUU&b64e=2&sign=9f50d94b2b41d1f75ad54995e96c2596&keyno=0&cst=AiuY0DBWFJ7q0qcCggtsKZNvyJvIzZ3DbUGIlNTzDdRosSLKDwVC32yl8Wuc8BBoDzliYI3sdWW9VvwNJCsLCfHEskcKMNhycQfdeXjc-TBfEJEqkSj5n4phjOqbfR2EWbuGFH0u683fsj_H_JM-7Unu6Vf68SvMY_KZ2h_Z68Nlu7qy_Sn0x1u3NgSYofQ6gNng04u_odAL_uHrYlksYHllCclB5rCtWp7KC3paymcypci0RQGIo2NrCBhz94_hpbWWIgeTtOgrVcEzXqCU1_EA6yxTUGaNxr3AgUKLnisVOAwySqi7S00Sa8xvcz7ksVhwNSkdSr4&ref=orjY4mGPRjk5boDnW0uvlrrd71vZw9kpVQIZuHNyE_6PSE2-2ehGu61EDCok5KIsEeMlJkqUOzdXOlQBXlJKduy8G8QVaFhK9UYm96iet1Gm-X0RFRXWkr6FeyGRpDn3dCGc80Wd2rNAe2wV5SrtPdDQvn_QE3Q7bGVLC-_knCXWbNiJsyjYKVfcTepdctY3ad-MmT4eCLw3CmihkPjRQOBsLnwKeuwQ6wpUJhxvBiLW37ZFLbzqsP4vvJjtZtNBYXjSS7mra_D1pkSyYTEKJ8OtSrkNJv2QY8u8c9_W63Zax4eBocQrGnbN2WqEBRld3dxfwsIyK6c&l10n=ru&cts=1477019032764&mc=2.739572261986723" \t "_blank) в разделе структура есть вкладки учреждений, в том числе МБУ КЦСОН Дзержинского района. Сформулируйте свой вопрос в разделе ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней | 3 |
| 30. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района | Ответа не было. | 0 |
| 31. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Первомайского района | Ответа не было. | 0 |
| 32. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района | Ответа не было. | 0 |
| 33. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» | Здравствуйте, Алексей. Наше учреждение - социального обслуживания. В соответствии с ФЗ от 28.12.13 №442 пожилых граждан и инвалидов обслуживаем на дому и в стационаре, оказываем услуги семьям с детьми в полустационарной форме. В соответствии с НПА:  социально-педагогические,  социально-психологические,  социально-бытовые и т.д. по перечню.  подробнее на нашем сайте. | 4 |
| 34. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» | Ответа не было. |  |
| 35. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» | Ответа не было. | 0 |
| 36. | МБУ «Социальный приют для детей и подростков «Незабудка» Черепановского района Новосибирской области» | Ответа не было. | 0 |
| 37. | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Ответа не было. | 0 |
| 38. | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» | Адреса не существует: [rutszn@mail.ru](https://e.mail.ru/compose?To=rutszn@mail.ru) | 0 |
| 39. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» | Ответа не было. | 0 |
| 40. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Татарского района Новосибирской области» | Добрый день, Алексей! Наше учреждение предоставляет социально-бытовые, социально-педагогические, социально-психологические, социально-медицинские, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги. Более подробно об условиях предоставления социальных услуг Вы можете узнать на сайте [www.tatkcson.nso.ru](http://www.tatkcson.nso.ru), либо по телефону 8(38364)22174. | 5 |

Низкий процент (36%) ответов посредством электронной почты. Это может указывать либо на нерабочие электронные адреса, либо на не налаженную работу в этом направлении.

Кроме того, качество ответов, которые были даны специалистами учреждений на поданные запросы довольно низкое.

Телефонные звонки

В общей сложности было произведено 40 звонков. По 1 в каждое из 40 учреждений (согласно техническому заданию). Номера телефоны для осуществления звонков брались на официальных сайтах учреждений.

Каждый звонок осуществлялся по заранее разработанной легенде. Интервьюерам были предложены примеры легенд и исходя из этого, придумывали свои. Звонок записывался на диктофон.

Бланк фиксирования результативности обращения по телефону

Таблица №7

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| сдержанный 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 | | |
|  | | |
|

Результаты звонков:

Таблица №8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Комментарий интервьюера | Балл |
| 1. | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» | Не дозвонилась по основному номеру, набрала в бухгалтерию, там со мной поздоровались и представились. Дали номер главврача учреждения. Кратко ответили по вопросу, но так как это бухгалтерия, полного ответа не дали, направили к специалисту. | 7 |
| 2. | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» | Вежливо объяснили, какие документы мне нужны, спросили, где проживает клиент, все рассказали. Из всех интернатов отмечу этот, так как дали более полную информацию и задали вопрос мне. | 10 |
| 3. | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» | Трубку взяли сразу. Девушка не поздоровалась, не представилась. Однако, на вопрос ответила полно, консультацию дала. | 9 |
| 4. | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» | Несколько раз переводили линию, изначально трубку взял мужчина, пришлось переспрашивать у него, туда ли я попала. Затем соединили со специалистом, которая ответила на все мои вопросы. | 7 |
| 5. | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» | Дали номер главного врача. | 8 |
| 6. | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» | Перевели на специалиста, который полностью ответил мне на мой вопрос, посоветовал, куда обратиться и за какими документами. | 8 |
| 7. | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Попала на охранника, он сказал, что лучше приехать в организацию и на месте решить вопрос. | 0 |
| 8. | ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 1 |
| 9. | ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | Звонила несколько раз, никто не брал трубку. |  |
| 10. | ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 5 |
| 11. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Татарск | Трубку взял охранник, перенаправил по номеру, номер был недоступен | 2 |
| 12. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 6 |
| 13. | ГБУ НСО «Центр развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 14. | ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет» | Много раз пытались дозвониться, никто не брал трубку |  |
| 15. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Бердска Новосибирской области | При поднятии трубку мне не представились, не было точного ответа, на мой вопрос. | 5 |
| 16. | МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» (г. Бердск) | Ответивший специалист хотела помочь, предложила оставить мой номер телефона, чтобы помочь в моей ситуации. | 7 |
| 17. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 18. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области | По легенде бабушка получила инвалидность, и надо было узнать какие услуги и льготы может предоставить центр, узнать, какие нужны документы, и в какое время можно к ним обратиться. Мне ответила девушка, сказала, что это центр социального обслуживания, но сама не представилась. Она сказала, что специалиста, который мог бы проконсультировать по этим вопросам сейчас на месте нет. Девушка предложила перезвонить завтра или прийти в августе по адресу, который она назвала. Также она проконсультировала по режиму работы и примерному перечню документов, но что бы получить внятные ответы посоветовала перезвонить завтра. | 7 |
| 19. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 20. | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» | По легенде бабушка получила инвалидность и надо было узнать какие услуги и льготы может предоставить центр, узнать, какие нужны документы и в какое время можно к ним обратиться. Специалист мне представился, но не был заинтересован в консультации по услугам. Спросила сколько бабушки лет, я ответила что 82, далее девушка посчитала, что бабушка в силу возраста не нуждается в услугах их центра. По ее словам, бабушке в таком возрасте не нужно уже ни ЛФК, ни психолог. Сказала, что может поставить на учет. Предложила нам услуги массажа, которые оказались платными, так же как и все услуги центра. Также девушка сказала, что в основном они работают с детьми и многодетными семьями, снимают инвалидность, а раз бабушке уже 82 года, значит, и помочь они ни чем не могут. Рассказала, какие документы нужны для обращения в центр, и предложила прийти в сентябре, что бы записаться в группу ЛФК, также рассказала о графике работы. Было понятно, что девушка не заинтересована в консультации, и приходилось задавать наводящие вопросы, просить подробнее рассказать об интересующих меня услугах. По поводу льгот мне ответили, что льготы существуют на коммунальные услуги, но нужно обращаться в другую организацию. | 4 |
| 21. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области» | Не представились, просто сказали, что реабилитационный центр. После соединения со специалистом, девушка вежливо отвечала на вопросы, дала необходимую информацию, назвала перечень документов и про подачу заявления. | 8 |
| 22. | МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 23. | МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 24. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 6 |
| 25. | МБУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Новосибирской области | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 5 |
| 26. | [МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей](http://bdd1931.edusite.ru/)» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 27. | МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей» | Я сказала все по легенде , на что мне ответили что они такие вопросы не решают по телефону и что им нужно видеть меня , знать обо мне кто я такая , и что такая информация по телефону не обсуждается. Сказали приходить к ним. Ответили на вопрос по поводу помощи, что нужны мужские руки , составлять и переносить мебель. И еще, сказали по поводу их специфике, что вся информация есть на сайте. | 9 |
| 28. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 29. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района | Во-первых, мне не представились, во-вторых, мне даже не сказали, туда ли я попала, в-третьих, меня 3 раза переводили на другого специалиста, ожидаемое время очень долгое. В итоге, когда меня перевели на нужного мне специалиста, девушка со мной с неохотой разговаривала, во время разговора зевала, пока я сама не спросила про какие либо документы, она мне не дала не единой информации. В конце концов, мне дали 3 адреса по которым я смогла бы обратиться за помощью. | 7 |
| 30. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района | не представились, дали номер телефона, по которому могу получить нужную информацию (3323136, 3327216) | 3 |
| 31. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Первомайского района | Сказала все по легенде , сообщили что скажут другой номер (3072150 Наталья Борисовна) и там нужно подробно рассказать информацию о выписке, прописку еще раз назвать , рассказать о его трудоспособности, и если я все четко и подробно расскажу , то мне сообщат какой нужен перечень документов на оказание социальных услуг. | 6 |
| 32. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района | Звонок удался со второго раза, операторы были вежливы, сказали номер телефона, по которому я смогу получить информацию. Девушка все рассказала, какие документы, какие услуги. | 7 |
| 33. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» | По легенде бабушка получила инвалидность, и надо было узнать какие услуги и льготы может предоставить центр, узнать, какие нужны документы, и в какое время можно к ним обратиться. Я смогла дозвониться только с 3 раза, так как первый раз мне дали телефон специалиста который мог бы проконсультировать по услугам центра. Специалист ответил только со второго раза. Она проконсультировала по режиму работы центра. Сказала, что нужно будет подойти с реабилитационной картой, посмотреть какие есть рекомендации, рассказала об услугах, которые они могут предоставить, также озвучила перечень документов, которые могут понадобиться в дальнейшем. Девушка была вежливой, достаточно понятно отвечала на вопросы, была заинтересована в консультации. Я получила полные ответы на поставленные вопросы. | 6 |
| 34. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 35. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» | По легенде бабушка получила инвалидность, и надо было узнать какие услуги и льготы может предоставить центр, узнать, какие нужны документы, и в какое время можно к ним обратиться. Мне ответили достаточно вежливо, но не представились. Я получила полные ответы на свои вопросы, девушка объяснила, куда и с какими документами подойти, после наводящих вопросов рассказали о полном перечне документов, которые потребуются. Хотя изначально сказали, что потребуется только два документа. В целом все объяснили доступно. | 8 |
| 36. | МБУ «Социальный приют для детей и подростков «Незабудка» Черепановского района Новосибирской области» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 37. | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 38 | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» | Звонила несколько раз, 2 раза подряд никто не брал трубку | 0 |
| 39. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |
| 40. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Татарского района Новосибирской области» | Трубку взяли, информация предоставлена. Комментария нет. | 10 |

В 3 учреждения не удалось дозвониться.

В большинстве осуществленных звонков специалисты не называли ни имени, ни название учреждения.

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

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Совокупный средний балл в группе показателей составил – 56, что является средним показателем.

Это объясняется тем, что часть учреждений находятся в адаптивных зданиях, некоторые из них ожидают переезда в другие помещения, некоторые капитального ремонта, что говорит о повышении данного показателя в будущем.

По показателю «наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения», только городские комплексные центры имею высокий процент. В остальных учреждениях данный показатель, к сожалению, пока находится на низком уровне.

По показателю «оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения», можно сказать, что в целом зоны оборудованы, но есть ряд замечаний. Такие как:

Отсутствие перил на пандусах.

Большой угол подъема пандусов.

Отсутствие выступов на начале и в конце перил.

Входные двери имеют неотрегулированные доводчики.

Площадка перед входной дверью имеет маленькую площадь для передвижения людей на колясках.

Неправильная разметка контрастных выделений на лестницах.

Уровень монтажа зеркал ограничивает доступ людям с ограничениями.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

Совокупный средний балл в группе показателей составил – 79, что является высоким показателем.

Данный показатель исходит из ответов клиентов по вопросам:

По Вашему мнению, специалисты центра, которые с Вами работали, были (Выберите только один ответ):

€ Очень вежливы и доброжелательны.

€ В целом вежливы, но\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

€ Недостаточно вежливы, доброжелательны и внимательны. В основном это проявлялось в

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

Удовлетворены ли Вы профессионализмом специалистов, которые оказывают Вам услуги в этом центре?

€ Полностью удовлетворен(а).

€ Да, в целом удовлетворен(а).

€ Нет, не удовлетворен(а), потому что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Причем процент ответивших положительно на первый вопрос о доброжелательности выше, чем процент положительных ответов на вопрос о компетентности и профессионализме.

Данную группу вопросов необходимо перефразировать и уточнить критерии доброжелательности и самое главное, компетентности.

Несмотря на то, что вопросы в анкетах содержали варианты ответов предполагающие открытый ответ, в случае неудовлетворенности, никто из респондентов не указал причины низкой удовлетворенности.

И тем ни менее, процент положительных оценок профессионализма и компетентности не выходит за рамки высокой группы оценок.

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

Совокупный средний балл в группе показателей составил – 99, что является высоким показателем.

В группу данного показателя входили такие наблюдаемые единицы:

Положительные оценки респондентов об изменение качества жизни в результате получения социальных услуг

Помещения

Оборудование для предоставления социальных услуг

Питание

Мебель

Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги

Хранение личных вещей

Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиеническим помещения

Санитарное содержание санитарно-технического оборудования

Порядок оплаты социальных услуг

Конфиденциальность предоставления социальных услуг

График посещений родственниками

Оперативность решения вопросов

Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)

Количество зарегистрированных жалоб от клиентов

Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым

Анализируя предложения, сформулированные в анкетах респондентами, можно сказать, что нет негативных отзывов.

Самая распространенная фраза в таких пожеланиях: «Все хорошо, продолжайте в том же духе!».

Общие выводы и рекомендации:

Привести в порядок информацию, размещаемую на официальном сайте о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru.

Наладить работу электронной почты учреждений в рамках работы с обращениями клиентов.

Поменять цветовое оформление официальных сайтов, либо перейти на общую структуру сайтов правительства НСО.

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).

Осуществить контрастное выделение ступеней лестниц.

Дублировать таблички с названием учреждения на входные зоны ограды.

При входящем звонке в учреждение представляться и называть учреждение.

В санитарных комнатах установить на все унитазы стульчаки.

Осуществлять монтаж зеркал на доступном уровне для всех групп населения.

Выводы и рекомендации по каждому учреждению:

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

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- установить кондиционер или поставить вентилятор в спортивном зале в отделении реабилитации «Рябинушка»;

- закрыть гардеробную зону в отделении реабилитации «Рябинушка» от свободного просмотра из коридора;

- организовать предоставление транспорта для выезда на мероприятия.

2. МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Дзержинского района

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации;

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) указать адрес официального сайта учреждения, номер телефона учреждения указан в виде 38327901613832797704, необходимо изменить номер телефона на формат: (383)279-01-61, (383)279-77-04;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- установить информационные указатели о местонахождении учреждения на повороте ул. Европейская;

- рекомендовать учреждению проработать вопрос о необходимости оборудования зоны пешеходного перехода на крутом повороте, обратиться в администрацию района и ГИБДД с просьбой оказать содействие в оборудовании пешеходной зоны.

3. ГАСУСО НСО «Ояшинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола.

4. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

5. МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» (г. Бердск)

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) указать адрес официального сайта учреждения. Номер телефона учреждения указан в виде 38341208803834120809, необходимо изменить номер телефона на формат (383)41-2-08-80, (383)41-2-08-09;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

6. МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- сделать больше мест ожидания для клиентов внутри учреждения;

- переоборудовать лестницу.

7. ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 38326349813832634971, необходимо изменить номер телефона на формат (383)26-3-49-81, (383)26-3-49-71;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31);

- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;

- в санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;

- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном для всех клиентов уровне (например: под наклоном).

8. ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;

- в санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;

- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном для всех категорий клиентов уровне (например: под наклоном);

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- оборудовать спортивный зал.

9. МБУ Тогучинского района «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Новосибирской области

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) указать адрес официального сайта учреждения. Номер телефона учреждения указан в виде 3834048370, необходимо изменить номер телефона на формат: (383)40-4-83-70;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для различных категорий клиентов, в том числе детям и людям, передвигающихся на колясках, либо установить зеркала на доступном уровне для всех категорий клиентов (например: под наклоном);

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

10. МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Калининского района

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) указать адрес официального сайта учреждения, номер телефона учреждения указан в виде 38322874383832287453, необходимо изменить номер телефона на формат: (383)2-28-74-38, (383)2-28-74-53;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

11. ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) указать адрес официального сайта учреждения.

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, детей и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном уровне для всех (например: под наклоном);

- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- установить дополнительные компьютеры;

- приобрести футбольные мячи.

12. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Татарского района Новосибирской области»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех групп населения, в том числе людей, передвигающихся на колясках, детей и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном уровне для всех групп населения (например: под наклоном);

- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

13. ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) указать адрес официального сайта учреждения;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- оборудовать музыкальный и спортивный зал.

14. ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- в санитарно-гигиенических помещениях установить раковины таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, и людям с нестандартным ростом;

- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном для всех категорий клиентов уровне (например: под наклоном);

- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;

-  санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31);

- подвести к пандусу отделения милосердия тротуарную дорожку.

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- организовывать больше культурно-массовых мероприятий;

- больше обучать различным профессиям;

- сделать отдельные комнаты для пар.

15. ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- в санитарно-гигиенических помещениях установить раковины таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках и людям с нестандартным ростом;

- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном для всех категорий клиентов уровне (например: под наклоном);

- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;

- в санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- разрешить поездки к родственникам.

16. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Бердска Новосибирской области

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 38341517023834152848, необходимо изменить номер телефона на формат: (383)41-5-17-02, (383)41-5-28-48;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- оборудовать помещение для занятий физкультурой и увеличить площади.

17. ГБУ НСО «Центр развития семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола.

18. ГБУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) указан некорректный адрес сайта учреждения (<http://domveteranov.nsk.ru>), необходимо указать правильный адрес сайта учреждения ([http://domveteranovnsk.ru](http://domveteranovnsk.ru/));

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- рассмотреть возможность организовать проветривание общих коридоров (установки форточек на окна);

- рассмотреть возможность установки в общих коридорах скамеек.

19. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 38343294613834342652, необходимо изменить номер телефона на формат: (383)43-2-94-61, (383)43-4-26-52;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- отрегулировать доводчик на входной двери;

- продлить перила на пандусе около входа в учреждение;

- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

20. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31);

- отремонтировать бордюр на прилегающей территории, сделать заезд на тротуар для людей, передвигающихся на колясках.

21. МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на главной странице официального сайта учреждения изменить фон, так как тексты сливаются с фоном;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- высокие пороги оборудовать «пандусами через порог»;

- отметить табличками место нахождения санитарно-гигиенических помещений;

- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

22. МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Коченевского района Новосибирской области»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 3835123814, необходимо изменить номер телефона на формат: (383)51-2-38-14;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола.

23. МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Советского района

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

24. ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола.

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- организовывать поездки на базы отдыха;

- продолжать помогать получать дееспособность;

- организовать занятия с тренером по рукопашному бою.

25. ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) указан некорректный адрес сайта учреждения (<http://chulinternat.ru>), указать правильный адрес официального сайта учреждения (<http://chul-in.ru/>);

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

26. МКУ «Комплексный Центр социального обслуживания населения Коченевского района Новосибирской области»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 3835125561, необходимо изменить номер телефона на формат (383)51-2-55-61;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- установить кулер в коридор или продумать альтернативный способ обеспечения клиентов питьевой водой;

- улучшить освещение в коридоре.

27. ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Татарск

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- закрепить пандус на входе в учреждение;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

28. МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 38331445423833142652, необходимо изменить номер телефона на формат (383)314-45-42, (383)314-26-52;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31);

- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены.

29. ГБУ НСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Рассвет»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех клиентов, либо установить зеркала на доступном уровне для всех клиентов (например: под наклоном);

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

30. МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 38340215343834021542, необходимо изменить номер телефона на формат (383)40-2-15-34, (383)40-2-15-42;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31);

- установить на входе в учреждение перила;

- довести поручень лестницы на второй этаж до конца ступеней;

- рассмотреть вопрос о благоустройстве прилегающей территории к учреждению тротуарной дорожкой до входа со стороны строящегося магазина.

31. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

32. МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 3834029126, необходимо изменить номер телефона на формат (383)40-2-91-26, также указать правильный официальный сайт и адрес электронной почты учреждения, вместо оставленных <http://example.ru>, [email@example.ru](mailto:email@example.ru);

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех клиентов;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- организовать занятия физкультурой с инструктором.

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

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

- в санитарно-гигиенических комнатах установить зеркала на таком уровне, на котором они будут доступны для всех клиентов;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- предусмотреть наличие розеток в комнатах.

34. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- проверить информационные стенды на соответствие высоте в 0,9-1,7 метров, при выявлении несоответствия отрегулировать высоту;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

35. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте учреждения изменить цвет шрифта бегущей строки и заголовков, которые выполнены красным шрифтом, так как они сливается с фоном; исправить отображение фона сайта, закрепив его на всю страницу;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обновить информационные стенды внутри учреждения, так как некоторые слова выцвели и сливаются с фоном; переставить горшки с цветами, которые загораживают информацию на стендах;

- отметить табличками место нахождения санитарно-гигиенических помещений;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- организовать занятия с логопедом и дефектологом.

36. МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) необходимо указать корректный адрес официального сайта и электронной почты учреждения, а также номер телефона учреждения указан в виде 3834621836, который необходимо изменить на формат (383)46-2-18-36;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- убрать преграды с пешеходной дорожки, которая также является дорожкой для скандинавской ходьбы;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- осуществить ремонт туалета;

- провести разъяснительную работу по оплате оказываемых услуг (как рассчитывается пенсионная часть, что уходит на основное обслуживание, что на дополнительное и что выдается на руки);

- чаще устраивать концерты;

- разрешить прогулки по поселку.

37. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31);

- организовать достаточное пространство на площадке перед входной дверью в учреждение для проезда инвалидной коляски;

- устранить яму в асфальте около пандуса.

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- в отделении милосердия решить вопрос с отоплением.

38. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотнинского района Новосибирской области»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации;

- на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) указать корректный адрес официального сайта учреждения, номер телефона учреждения указан в виде 38349212803834925063, необходимо изменить номер телефона на формат (383)49-2-12-80, (383)49-2-50-63;

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- в отделении милосердия продумать организацию культурно-массовых мероприятий, в том числе выездных;

- больше организовывать культурно-массовых выездных мероприятий;

- организовать занятия с психологом.

39. ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат»

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- в санитарно-гигиенических помещениях установить раковины таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках и людям с нестандартным ростом;

- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном для всех категорий клиентов уровне (например: под наклоном);

- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;

- в санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;

- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31);

- рассмотреть возможные варианты повышения доступности библиотеки и спортивного зала, расположенных в подвальном помещении, для маломобильных категорий клиентов;

- рассмотреть возможные варианты повышения доступности входных групп корпусов для маломобильных категорий клиентов.

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- соцработникам лучше относиться к клиентам;

- разрешить выходить за территорию учреждения.

40. МБУ «Социальный приют для детей и подростков «Незабудка» Черепановского района Новосибирской области»

Рекомендовано рассмотреть возможность реорганизации учреждения путем присоединения его к [МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района НСО](http://www.mkudorogino.edusite.ru/).