

*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 31.08.2017 № 19)*

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

г. Новосибирск

2017 г.

**Содержание**

Оглавление

[Общая характеристика независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения. 3](#_Toc492456247)

[Цели и задачи независимой оценки. 3](#_Toc492456248)

[Объекты независимой оценки качества (перечень учреждений). 4](#_Toc492456249)

[Критерии независимой оценки качества. 8](#_Toc492456250)

[Методы и каналы сбора информации в целях проведения исследования. 9](#_Toc492456251)

[Объем проводимой оценки: 10](#_Toc492456252)

[Результаты опроса: 11](#_Toc492456253)

[Результаты из анкетного опроса (описаны проценты которые были ниже 100%). 14](#_Toc492456254)

[Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации 32](#_Toc492456255)

[Перечень сайтов: 32](#_Toc492456256)

[Результаты обращений посредством электронной почты: 59](#_Toc492456257)

[Перечень с ответами: 59](#_Toc492456258)

[Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания 101](#_Toc492456259)

[Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг……………………………………………………………………1](#_Toc492456260)02

# 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;
  + проведенияконтрольных звонков и обращений;
  + сплошного обследования учреждений путем включенного структурированного наблюдения;
  + анализ информационного контента в сети Интернет.

# Объекты независимой оценки качества (перечень учреждений).

Утверждено

протоколом заседания

Общественного совета

от 22.12.2016 № 16

**Перечень организаций социального обслуживания Новосибирской области,**

**в отношении которых проводится независимая оценка качества**

**оказания услуг в 2017 году**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» |
| 2. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» |
| 3. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» |
| 4. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» |
| 5. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» |
| 6. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» |
| 7. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района[»](http://kolivankcson.ru/) |
| 8. | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 9. | МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 10. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района |
| 11. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» |
| 12. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» |
| 13. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» |
| 14. | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 15. | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» |
| 16. | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района |
| 17. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области |
| 18. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области» |
| 19. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области |
| 20. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» |
| 21. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района |
| 22. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района |
| 23. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района |
| 24. | МБУ города Новосибирска по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» |
| 25. | МБУ города Новосибирска Городской центр социальной помощи семье и детям «Заря» |
| 26. | МБУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Лунный камень» |
| 27. | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся» |
| 28. | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» |
| 29. | МБУ города Новосибирска «Комплексный социально-оздоровительный центр «Обские зори» |
| 30. | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» |
| 31. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Здвинского района» |
| 32. | МКУ Краснозерского района Новосибирской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» |
| 33. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» |
| 34. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» |
| 35. | МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области |
| 36. | МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» |
| 37. | МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» |
| 38. | Межрегиональная благотворительная общественная организациясоциальной адаптации граждан «ЛИНИЯ ЖИЗНИ» |
| 39. | Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков» |

# Критерии независимой оценки качества.

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

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий и доступность получения услуг.
3. Время ожидания.
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.
5. Удовлетворенность качеством предоставления.

Интерпретация рейтингов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Низкий | Средний | Высокий |
| 0-30% | 30-70% | 70-100% |

# 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 запросапо электронной почте.

Срок осуществления прямых выездов: 26.04.2017 – 08.08.2017.

Для осуществления этой работы, министерством социального развития Новосибирской области было привлечено 3 студента – волонтера.

Для студентов проводились подробные инструктажи.

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, осуществлялсясбор 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:

1. получена информация о деятельности и предоставлении услуги в условиях «стационара», «полустационара» и «на дому»39учреждений расположенных на территории НСО(перечень учреждений, утвержденный Общественным советом при министерстве социального развития Новосибирской области (далее –Общественный совет) - протокол от 22.12.2016 № 16);
2. опрошено 905 человек (согласно техническому заданию, формирование выборки для проведения опроса не менее 10 человек по каждому учреждению);
3. проанализированы полученные данные и сформирован отчет;
4. сформированпроект рейтинга этих учреждений;
5. разработан проект рекомендаций учреждениям социального обслуживания на территории Новосибирской области по улучшению условий предоставления социальных услуг.

# Результаты опроса:

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

Таблица №2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждения | кол-во анкет |
| 1. | МБУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Лунный камень» | 10 |
| 2. | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 10 |
| 3. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Здвинского района» | 10 |
| 4. | МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» | 10 |
| 5. | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района | 11 |
| 6. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | 12 |
| 7. | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 12 |
| 8. | МКУ Краснозерского района Новосибирской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 12 |
| 9. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 12 |
| 10. | Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков» | 13 |
| 11. | МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» | 15 |
| 12. | МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Кировского района | 15 |
| 13. | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся» | 15 |
| 14. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 15 |
| 15. | МБУ города Новосибирска по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» | 16 |
| 16. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 16 |
| 17. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 18 |
| 18. | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» | 20 |
| 19. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» | 20 |
| 20. | МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области | 20 |
| 21. | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 20 |
| 22. | МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Ленинского района | 21 |
| 23. | Межрегиональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «ЛИНИЯ ЖИЗНИ» | 22 |
| 24. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 23 |
| 25. | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 26 |
| 26. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 28 |
| 27. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» | 30 |
| 28. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» | 31 |
| 29. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 31 |
| 30. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области | 31 |
| 31. | МБУ города Новосибирска Городской центр социальной помощи семье и детям «Заря» | 33 |
| 32. | МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Октябрьского района | 36 |
| 33. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 36 |
| 34. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 36 |
| 35. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области» | 37 |
| 36. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 39 |
| 37. | МБУ города Новосибирска «Комплексный социально-оздоровительный центр «Обские зори» | 40 |
| 38. | МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 51 |
| 39. | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 52 |
| Всего | | 905 |

### Результаты из анкетного опроса (описаны проценты которые были ниже 100%).

В анкете один из первых вопросов был задан в следующей формулировке:

«Насколько Вы оцениваете работу учреждения?»

Баллы ставились из расчета 5 бальной шкалы, где 5 означало максимальную оценку, 1 означало минимальную оценку.

**КЦСОН Баганского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,5 балла

**КЦСОН Барабинского района**

 Клиенты оценивают работу организации в 4,7 балла

**КЦСОН Венгеровского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,7 балла

**«Ветеран»**

Клиенты оценивают работу организации в 4,6 балла

**КЦСОН Доволенского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,6 балла

**КЦСОН Здвинского района**

Клиенты оценивают работу организации в 3,8 балла

Профессионализмом удовлетворены 83% опрошенных.

Оборудованием санитарных комнат удовлетворены 86% опрошенных.

**КЦСОН Карасукского район**

80% опрошенных считают что их жизнь изменилась в лучшую сторону после обращения в данную организацию.

**КЦСОН Каргатского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,2 балла.

Профессионализмом удовлетворены 87% опрошенных.

86% опрошенных считают что их жизнь изменилась в лучшую сторону после обращения в данную организацию.

**КЦСОН Кочковского района**

Профессионализмом удовлетворены 70% опрошенных.

**КЦСОН Краснозерского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,8 балла.

**КЦСОН Куйбышевского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,6 балла.

Профессионализмом удовлетворены 87% опрошенных.

**КЦСОН Купинского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,3 балла.

Профессионализмом удовлетворены 88% опрошенных.

**КЦСОН Кыштовского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,8 балла.

**КЦСОН Ленинского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,6 балла.

Профессионализмом удовлетворены 90% опрошенных.

**КЦСОН Маслянинского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,6 балла.

Профессионализмом удовлетворены 87% опрошенных.

**«Обские зори»**

Клиенты оценивают работу организации в 4,7 балла.

Профессионализмом удовлетворены 81% опрошенных.

**КЦСОН Октябрьского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,8 балла.

**КЦСОН Ордынского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,3 балла.

Профессионализмом удовлетворены 83% опрошенных.

**КЦСОН Северного района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,6 балла.

Удовлетворены групповыми мероприятиями 85% опрошенных.

**«Территория развития»**

Клиенты оценивают работу организации в 4,6 балла.

Профессионализмом удовлетворены 76% опрошенных.

**КЦСОН Убинского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,2 балла.

Профессионализмом удовлетворены 77% опрошенных.

Удовлетворены групповыми мероприятиями 90% опрошенных.

**КЦСОН Центрального округа**

Клиенты оценивают работу организации в 4,5 балла.

Профессионализмом удовлетворены 70% опрошенных.

Удовлетворены групповыми мероприятиями 83% опрошенных.

**КЦСОН Чановского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,3 балла.

Профессионализмом удовлетворены 94% опрошенных.

**КЦСОН Чистоозерного района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,3 балла.

Профессионализмом удовлетворены 83% опрошенных.

**«Линия жизни»**

Клиенты оценивают работу организации в 4,3 балла.

Вежливостью специалистов удовлетворены 90% опрошенных.

**«Новосибирск без наркотиков»**

Клиенты оценивают работу организации в 4,2 балла.

Удовлетворены групповыми мероприятиями 91% опрошенных.

**Дорогинский СРЦ**

Клиенты оценивают работу организации в 4 балла.

95% опрошенных будут советовать данную организацию своим знакомым и родственникам.

**«Заря»**

Клиенты оценивают работу организации в 4,5 балла.

Состоянием помещений удовлетворены 71% респондентов.

Имеющимся оборудованием 92%.

Мебелью и мягким инвентарем 85%.

Состоянием санитарных комнат удовлетворены 92%.

92% опрошенных будут советовать данную организацию своим знакомым и родственникам.

**СРЦ Здвинского района**

Клиенты оценивают работу организации в 3,6 балла.

90% опрошенных будут советовать данную организацию своим знакомым и родственникам

**«Надежда»**

Клиенты оценивают работу организации в 4,7 балла.

**«Олеся»**

Клиенты оценивают работу организации в 4,5 балла.

Состоянием помещений удовлетворены 93% респондентов.

**«Созвездие»**

Клиенты оценивают работу организации в 4,6 балла.

Вежливостью специалистов удовлетворены 95% опрошенных.

Удовлетворены групповыми мероприятиями 92% опрошенных.

**СРЦ Татарского района**

Клиенты оценивают работу организации в 4,7 балла.

Вежливостью специалистов удовлетворены 92% опрошенных.

Удовлетворены групповыми мероприятиями 93% опрошенных.

92% опрошенных будут советовать данную организацию своим знакомым и родственникам.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ответы анкет | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Наименование учреждения | 1\* | 2\* | 3\* | 4\* | 5\* | 6\* | 7\* | 8.1\* | 8.2\* | 8.3\* | 8.4\* | 8.5\* | 8.6\* | 8.7\* | 8.8\* | 9\* | 10\* |
| КЦСОН Баганского района | 88% | 88% | 96% | 100% | 100% | 96% | 84% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 96% | 100% |
| КЦСОН Барабинского района | 91% | 47% | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| КЦСОН Венгеровского района | 93% | 50% | 95% | 100% | 100% | 91% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% | 100% |
| «Ветеран» | 90% | 43% | 96% | 100% | 100% | 93% | 100% | 93% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 96% | 100% |
| КЦСОН Доволенского района | 89% | 72% | 86% | 100% | 94% | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 97% | 94% |
| КЦСОН Здвинского района | 70% | 56% | 100% | 100% | 100% | 83% | 93% | 100% | 100% | 100% | 86% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| КЦСОН Карасукского района | 98% | 40% | 90% | 100% | 100% | 93% | 80% | 100% | 100% | 100% | 93% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| КЦСОН Каргатского района | 81% | 64% | 95% | 94% | 100% | 87% | 86% | 100% | 100% | 100% | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 97% | 100% |
| КЦСОН Кировского района | 93% | 66% | 96% | 100% | 100% | 93% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 93% | 100% | 100% | 100% |
| КЦСОН Кочковского района | 100% | 40% | 95% | 100% | 100% | 70% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| КЦСОН Краснозерского района | 95% | 38% | 98% | 94% | 99% | 93% | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99% | 100% |
| КЦСОН Куйбышевского района | 90% | 42% | 100% | 100% | 100% | 87% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| КЦСОН Купинского района | 83% | 58% | 89% | 97% | 100% | 88% | 94% | 100% | 100% | 100% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% | 97% | 100% |
| КЦСОН Кыштовского района | 95% | 6% | 100% | 100% | 96% | 93% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| КЦСОН Ленинского района | 90% | 61% | 85% | 100% | 100% | 90% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 92% | 100% |
| «Лунный камень» | 97% | 60% | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| КЦСОН Маслянинского района | 89% | 80% | 100% | 100% | 100% | 87% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| «Обские зори» | 92% | 25% | 95% | 100% | 98% | 81% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 97% | 97% |
| КЦСОН Октябрьского района | 95% | 36% | 97% | 100% | 100% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% |
| КЦСОН Ордынского района | 83% | 55% | 94% | 100% | 100% | 83% | 100% | 94% | 98% | 98% | 94% | 98% | 98% | 98% | 98% | 92% | 100% |
| КЦСОН Северного района | 90% | 40% | 97% | 100% | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 85% | 100% |
| «Территория развития» | 91% | 26% | 76% | 100% | 100% | 76% | 100% | 100% | 100% | 100% | 93% | 93% | 100% | 100% | 100% | 93% | 100% |
| КЦСОН Убинского района | 81% | 54% | 90% | 100% | 100% | 77% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 90% | 100% |
| КЦСОН Усть-Тарского района | 97% | 56% | 100% | 100% | 97% | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| КЦСОН Центрального округа | 87% | 6% | 90% | 90% | 95% | 70% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 83% | 100% |
| КЦСОН Чановского района | 83% | 25% | 100% | 100% | 100% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 97% | 100% |
| КЦСОН Чистоозерного района | 83% | 56% | 100% | 100% | 100% | 83% | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% |
| «Линия жизни» | 84% | 13% | 100% | 100% | 90% | 100% | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 97% | 100% |
| «Новосибирск без наркотиков» | 79% | 0% | 100% | 100% | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 91% | 100% |
| Дорогинский СРЦ | 75% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% |
| «Заря» | 87% | 0% | 100% | 100% | 96% | 100% | 100% | 71% | 92% | 85% |  | 92% | 100% | 100% | 100% | 96% | 92% |
| СРЦ Здвинского района | 65% | 0% | 100% | 100% | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 90% |
| СРЦ Краснозерского района | 100% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| «Надежда» | 93% | 0% | 100% | 100% | 97% | 100% | 95% | 100% | 100% | 95% |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| «Олеся» | 88% | 0% | 100% | 100% |  | 100% | 100% | 93% | 100% | 100% |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| «Созвездие» | 89% | 0% | 100% | 100% | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 92% | 100% |
| СРЦ Татарского района | 92% | 0% | 100% | 100% | 92% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 93% | 92% |
| «Теплый дом» | 96% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| СРЦ Чистозерного района | 97% | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Соответствие вопросов:

|  |  |
| --- | --- |
| **№\*** | **Вопрос** |
| **1.** | Оцените работу учреждения от 1 до 5 |
| **2.** | Относитесь ли Вы к маломобильной категории граждан? |
| **3.** | Как Вы думаете, те условия, в которых учреждение предоставляет услуги, доступны для людей? |
| **4.** | Есть ли в учреждении очереди к специалистам, на занятия, на мероприятия? |
| **5.** | По Вашему мнению, специалисты центра, которые с Вами работали, были вежливы? |
| **6.** | Удовлетворены ли Вы профессионализмом специалистов, которые оказывают Вам услуги в этом центре? |
| **7.** | Каким образом отразилось нахождение в организации на Вашей жизни? (выберете несколько вариантов)? |
| **8.** | **Укажите Ваше мнение по следующим условиям:** |
| **8.1.** | Помещениями (жилыми, приемными) |
| **8.2.** | Имеющимся оборудованием для предоставления услуг |
| **8.3.** | Мебелью, мягким инвентарем (постельное белье, одежда, обувь и т.д.) |
| **8.4.** | Оборудование санитарных комнат |
| **8.5.** | Тем как содержаться туалетные комнаты, ванные, души |
| **8.6.** | Способом оплаты |
| **8.7.** | Конфиденциальностью |
| **8.8.** | Отклик специалиста, если возник какой-нибудь вопрос |
| **9.** | Нравятся ли Вам групповые мероприятия? |
| **10.** | Посоветуете ли Вы кому-нибудь обратиться в данную организацию? |

**Рекомендации, сформированные клиентами учреждений в заполненных анкетах.**

Клиенты сформировали рекомендации по 32 учреждениям. По остальным 7 клиенты не оставили пожеланий.

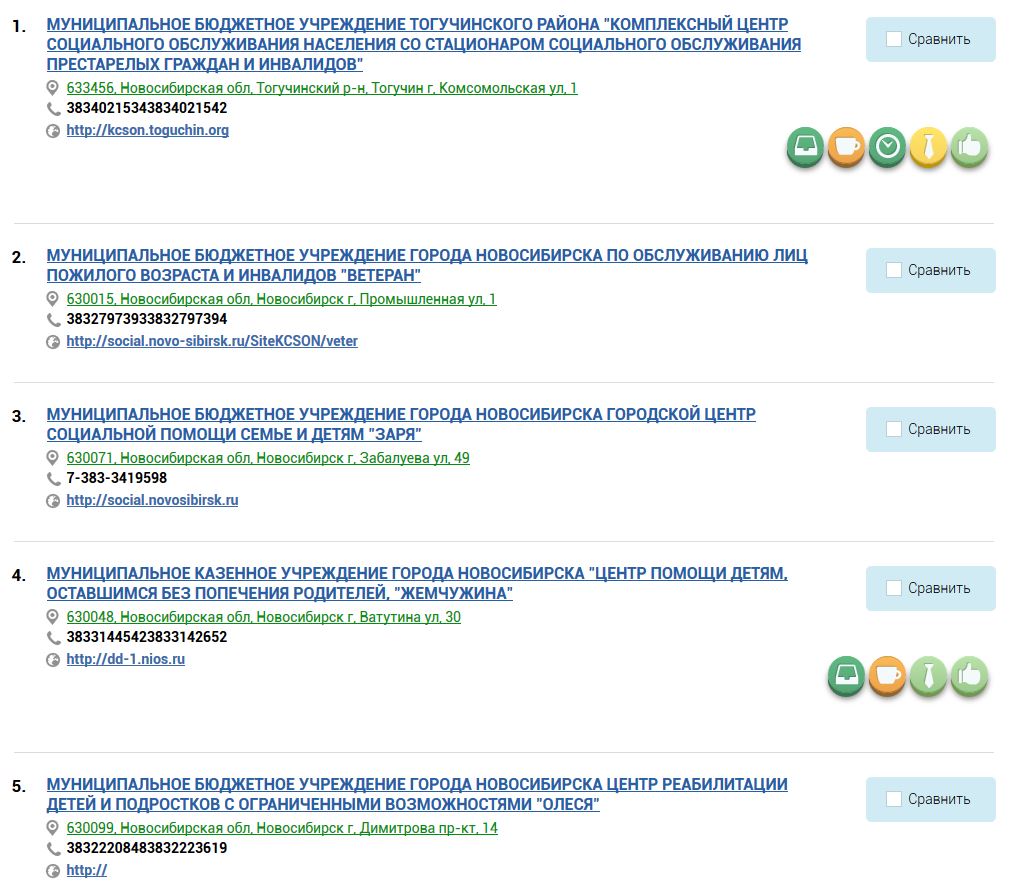
Таблица №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Рекомендация |
|  | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Приобрести массажеры для рук и головы. |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Здвинского района» | Приобрести новый музыкальный центр.  Приобрести больше футбольных мячей.  Организовывать больше спортивных игр, кружков и развлечений.  Обновить спортивный инвентарь.  Оборудовать спортивную площадку. |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района | Услуги массажа.  Больше мероприятий для инвалидов.  Организовать зеленую зону отдыха.  Организовать мероприятия по компьютерной грамотности.  Больше досуговых мероприятий.  Организовать больше парковочных мест.  Очень редко ходит автобус. |
|  | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | Проводить больше культурных мероприятий.  Есть проблема очередей к специалисту по ЛФК. |
|  | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | Обновить мебель.  Предоставлять транспорт до учреждения. |
|  | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | Делать больше мероприятий. |
|  | Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков» | Провести спутниковое телевидение.  Проводить мероприятия. |
|  | МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» | Провести интернет каждому. |
|  | МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Кировского района | Организовать гардероб.  Обновить уличный пандус. |
|  | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся» | Добавить больше услуг психолога, ЛФК.  Организовать услуги физиолечения.  Расширить площади приемной.  Сделать игровую площадку и тренажеры во дворе. |
|  | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | Приобрести компьютеры для детей. |
|  | МБУ города Новосибирска по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» | Поставить ванную.  Организовать кабинет ЛФК.  Пригласить психотерапевта на осмотры. |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | Нужен логопед. |
|  | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | Мало общения. |
|  | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» | Пересмотреть лимит времени для реабилитации клиентов, которые не имеют возможности посещать другие учреждения.  Организовывать музыкальные занятия.  Необходим дефектолог и логопед.  Приобрести мебель в компьютерный класс.  Организовать бассейн. |
|  | МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области | Интернет.  Больше выездных мероприятий и путешествий.  Организовать секцию танцев с хореографом профессиональным.  Футбольное поле.  Больше сладостей.  Добавить больше красок в оформление учреждения.  Секции каратэ, стрельбы из лука, автомата. |
|  | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | Санитарные помещения оборудовать защелками изнутри, чтобы можно было уединиться. |
|  | МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Ленинского района | Организовать транспорт для выездных мероприятий.  Организовать обеды для групп общения. |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | Организовать ЛФК для детей.  Установить душевые кабины.  Производить осмотры врачами 1 раз в месяц.  Своевременно информировать клиентов о любых изменениях в условиях предоставления услуг. |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | Организовать транспорт для сопровождения экскурсионных мероприятий.  Приобрести стиральную машину.  Проводить чаще культурные мероприятия. |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | Сделать новое асфальтовое покрытие на прогулочных дорожках. |
|  | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» | Организовать выезды на природу с детьми.  Организовать летний интегративный лагерь.  Организовать выездную услугу психолога.  Не комфортно когда рядом взрослые дети. |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | Обновить тренажерный зал.  Убрать пороги в кабинеты.  Организовать услуги массажа.  Приобрести новые тренажеры и тактильные дорожки для ног. |
|  | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области | Необходим медицинский работник в отделение милосердия.  Установить ванную на 2 этаже. |
|  | МБУ города Новосибирска Городской центр социальной помощи семье и детям «Заря» | Ремонт в спальнях.  Зеркало в прихожую.  Полочки в туалет.  Заменить матрасы.  Заменить окна, т.к. сильно дует.  Добавить сушилки.  Поставить столы в комнаты.  Отремонтировать кровати, которые скрипят.  Обрабатывать детские игрушки паром.  Настроить TV антенну. |
|  | МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Октябрьского района | Организовать гардероб.  Проводить больше групповых мероприятий. |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | Делать больше ЛФК занятий.  Сделать ремонт в приюте.  Приглашать родителей на праздники.  Организовывать выезды в город.  Сделать спортивную площадку. |
|  | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | Убрать пороги в туалете.  Проводить тематические мероприятия. |
|  | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | Организовать комнату релаксации.  Проводить ЛФК мероприятия.  Не хватает психолога, логопеда и услуг массажа. |
|  | МБУ города Новосибирска «Комплексный социально-оздоровительный центр «Обские зори» | Оборудовать соляную пещеру.  Построить бассейн.  Поставить радиоприемники в комнаты.  Оборудовать удобный и безопасный спуск к пляжу и организовать место отдыха на пляже с шезлонгами.  Добавить услуги сауны и грязелечения.  Организовать доставку до учреждения от остановки.  Делать более содержательным культурную программу. |
|  | МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Поставить биллиардный стол.  Убрать пороги в помещениях.  К юристу не попасть. |
|  | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Оборудовать пандус.  Сделать шаговую доступность для тех, кто живет далеко.  Чтобы все услуги были в одном месте.  Сделать удобным подъем по лестнице.  Принять медсестру.  Заменить мебель.  Оборудовать туалет для колясочников.  Обновить сантехнику. |

# Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

Критерий: *«полнота и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»* [*www.bus.gov.ru*](http://www.bus.gov.ru) *- показатель рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на указанном сайте».*

Пример:



**Удобный вариант оформления номера телефона**

**Не указан сайт**

# Перечень сайтов:

Таблица №4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждения | Сайт |
| 1 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/kirKCSON> |
| 2 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/oktKCSON> |
| 3 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/lenKCSON> |
| 4 | МБУ города Новосибирска Городской центр социальной помощи семье и детям «Заря» | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/zarja> |
| 5 | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/nadezhda> |
| 6 | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» | <http://www.dd-6.nios.ru/> |
| 7 | МБУ города Новосибирска по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/veter> |
| 8 | МБУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Лунный камень» | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/lunkam> |
| 9 | МБУ города Новосибирска «Комплексный социально-оздоровительный центр «Обские зори» | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/obskzori> |
| 10 | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» | <http://sozvezdie-centr.ru/> |
| 11 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/jelKCSON> |
| 12 | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся» | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/oles> |
| 13 | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/terr/SitePages/default.aspx> |
| 14 | МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области | <http://www.mkudorogino.edusite.ru/> |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | <http://kcson-msl.ucoz.net> |
| 16 | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | <http://ordkcson.nso.ru/> |
| 17 | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | [www.kochki-kcson.ru](http://www.kochki-kcson.ru) |
| 18 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | <http://kcsonbr.ru> |
| 19 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | <http://www.kuibyshevkcson.nso.ru> |
| 20 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | <http://dovkcson.nso.ru/> |
| 21 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» | <http://zdvkcson.nso.ru/> |
| 22 | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Здвинского района» | <http://srcn-zdv.ucoz.net/> |
| 23 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | [www.ss-karasuk.org.ru](http://www.ss-karasuk.org.ru) |
| 24 | МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | <http://краснозерскийкцсон.рф> |
| 25 | МКУ Краснозерского района Новосибирской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | <http://центрлобино.рф/> |
| 26 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | <http://kcsonkargat.ru/> |
| 27 | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района | [www.ubinkcson.ru](http://www.ubinkcson.ru) |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | <http://www.gukcsonbagan.ru> |
| 29 | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | <http://kupkcson.nso.ru/> |
| 30 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | <http://kkcson.3dn.ru/> |
| 31 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | [www.venccson.ru](http://www.venccson.ru) |
| 32 | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | <http://sevkcson.nso.ru/> |
| 33 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области | <http://chistkcson.nso.ru/> |
| 34 | МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» | <http://chisdetdom.edusite.ru/> |
| 35 | МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» | <http://dd.tat.edu54.ru/> |
| 36 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | <http://ustkcson.pe.hu/> |
| 37 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области» | <http://mbukcson.ru> |
| 38 | Межрегиональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «ЛИНИЯ ЖИЗНИ» | <http://www.soc-org.ru/> |
| 39 | Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков» | <http://beznarkotikov.net/> |

В соответствии с критерием «*Полнота и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» в соответствии с порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемым в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»*, рекомендуем добавить следующую информацию на сайт учреждения:

**1. МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом»**

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**2. МБУ города Новосибирска Городской центр социальной помощи семье и детям «Заря»**

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**3. МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие»**

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**4. Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков»**

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**5. МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Кировского района**

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

**6. МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда»**

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

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**7. МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Ленинского района**

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

**8. МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Октябрьского района**

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

**9. Межрегиональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «ЛИНИЯ ЖИЗНИ»**

2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

5) информация о руководителе учреждения, его заместителе, квалификации работников.

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

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**10. МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития»**

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**11. МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска»**

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

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

**12. МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся»**

10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**13. МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области»**

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**14. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области»**

Все разделы присутствуют.

**15. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области**

Все разделы присутствуют.

**16. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района»**

Все разделы присутствуют.

**17. МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района»**

Все разделы присутствуют.

**18. МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области»**

Все разделы присутствуют.

**19. МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Здвинского района»**

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**20. МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района»**

Все разделы присутствуют.

**21. МБУ города Новосибирска по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран»**

Все разделы присутствуют.

**22. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области»**

Все разделы присутствуют.

**23. МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района»**

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

**24. МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»**

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

**25. МБУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Лунный камень»**

11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**26. МКУ Краснозерского района Новосибирской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»**

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

**27. МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»**

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**28. МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района»**

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

**29. МБУ города Новосибирска «Комплексный социально-оздоровительный центр «Обские зори»**

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

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

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**31. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области»**

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**32. МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»**

Все разделы присутствуют.

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

Все разделы присутствуют.

**34. МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района**

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

**35. МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области**

2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

5) информация о руководителе учреждения, его заместителе, квалификации работников.

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

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**36. МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области»**

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

**37. МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области**

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

**38. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района**

Все разделы присутствуют.

**39. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области»**

Все разделы присутствуют.

**Полнота и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» в соответствии с порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемым в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | 1\* | 2\* | 3\* | 4\* | 5\* | 6\* | 7\* | 8\* | 9\* | 10\* | 11\* | 12\* |
| МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| МБУ города Новосибирска Городской центр социальной помощи семье и детям «Заря» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Кировского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Ленинского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Октябрьского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Межрегиональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «ЛИНИЯ ЖИЗНИ» | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Здвинского района» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ города Новосибирска по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| МБУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Лунный камень» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| МКУ Краснозерского района Новосибирской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| МБУ города Новосибирска «Комплексный социально-оздоровительный центр «Обские зори» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

**Соответствие вопросов\*:**

|  |
| --- |
| 1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты; |
| 2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания; |
| 3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; |
| 4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |
| 5) информация о руководителе учреждения, его заместителе, квалификации работников. |
| 6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); |
| 7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; |
| 8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |
| 9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; |
| 10) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; |
| 11) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; |
| 12) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; |

## Результаты обращений посредством электронной почты:

Были заведены электронные ящики на yandex.ru и mail.ru с вымышленными именами Татьяна Курилова и Анатолий Киприянов.

Адрес: [tata.kuril@yandex.ru](mailto:tata.kuril@yandex.ru) «Здравствуйте, меня зовут Татьяна. Я бы хотела узнать, какую помощь вы оказываете? И что нужно предоставить для получения помощи?»

И с электронного ящика Анатолий Киприянов отправлено: «Здравствуйте, если ли в центре занятия для детей дошкольников? Может психолог или еще какие-нибудь занятия? Или может, знаете, куда можно обратиться? У меня сын дошкольник». Анатолий Киприянов.

С этого ящика было отправлено 40 сообщения в 39 учреждений со следующим содержанием (в одно из учреждений направлено два сообщения на разные адреса электронной почты):

На 16 запросов не было получено ответов, на остальные запросы ответы были соответственно получены.

## Перечень с ответами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Учреждения** | **Руководитель** |
| 1 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района | [kcsonkir@mail.ru](mailto:kcsonkir@mail.ru) |
| 2 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района | [aup@socialoktnsk.ru](mailto:aup@socialoktnsk.ru) |
| 3 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района | [omonovosibirsk@mail.ru](mailto:omonovosibirsk@mail.ru) |
| 4 | МБУ города Новосибирска Городской центр социальной помощи семье и детям «Заря» | [zaryansk@ngs.ru](mailto:zaryansk@ngs.ru) |
| 5 | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» | [ngoo-nadejda@yandex.ru](mailto:ngoo-nadejda@yandex.ru) |
| 6 | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» | [dd\_6\_nsk@nios.ru](mailto:dd_6_nsk@nios.ru) |
| 7 | МБУ города Новосибирска по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» | [marina\_raisovna@mail.ru](mailto:marina_raisovna@mail.ru) |
| 8 | МБУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Лунный камень» | [lun\_kam@mail.ru](mailto:lun_kam@mail.ru) |
| 9 | МБУ города Новосибирска «Комплексный социально-оздоровительный центр «Обские зори» | [ob-zori@mail.ru](mailto:ob-zori@mail.ru) |
| 10 | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» | [mkusozvezdie@gmail.com](mailto:mkusozvezdie@gmail.com) |
| 11 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | [Nhomlyanskaya@admnsk.ru](mailto:Nhomlyanskaya@admnsk.ru) |
| 12 | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся» | [centrolesya@rambler.ru](mailto:centrolesya@rambler.ru) |
| 13 | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | [terra-nsk@bk.ru](mailto:terra-nsk@bk.ru) |
| 14 | МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области | [dordetdom@mail.ru](mailto:dordetdom@mail.ru) |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | [masl\_zspn@mail.ru](mailto:masl_zspn@mail.ru) |
| 16 | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | [ccenter@ngs.ru](mailto:ccenter@ngs.ru) |
| 17 | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | [semya04@mail.ru](mailto:semya04@mail.ru)  [olga-mbu@mail.ru](mailto:olga-mbu@mail.ru) |
| 18 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | [cspsd@mail.ru](mailto:cspsd@mail.ru) |
| 19 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | [cspsdkainsk@mail.ru](mailto:cspsdkainsk@mail.ru) |
| 20 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | [kcsondovol@sznsk.ru](mailto:kcsondovol@sznsk.ru) |
| 21 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» | [zdvkcson@mail.ru](mailto:zdvkcson@mail.ru) |
| 22 | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Здвинского района» | [priutzdvinsk@mail.ru](mailto:priutzdvinsk@mail.ru) |
| 23 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | [ss\_karasuk@mail.ru](mailto:ss_karasuk@mail.ru) |
| 24 | МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | [mbu\_krn\_kcson@ngs.ru](mailto:mbu_krn_kcson@ngs.ru) |
| 25 | МКУ Краснозерского района Новосибирской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | [mbu-srcnkr@mail.ru](mailto:mbu-srcnkr@mail.ru) |
| 26 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района[»](http://kolivankcson.ru/) | [kcsonkargat@mail.ru](mailto:kcsonkargat@mail.ru) |
| 27 | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района | [valkova@sznsk.ru](mailto:valkova@sznsk.ru) |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | [gukcsonbagan@mail.ru](mailto:gukcsonbagan@mail.ru) |
| 29 | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» | [kcson\_kup@ngs.ru](mailto:kcson_kup@ngs.ru) |
| 30 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | [kkcson30@mail.ru](mailto:kkcson30@mail.ru) |
| 31 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | [vencson@mail.ru](mailto:vencson@mail.ru) |
| 32 | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | [krestyanova@sznsk.ru](mailto:krestyanova@sznsk.ru)  [okson@ngs.ru](mailto:okson@ngs.ru) |
| 33 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области | [kobilyanec@sznsk.ru](mailto:kobilyanec@sznsk.ru) |
| 34 | МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» | [chisdetdom@yandex.ru](mailto:chisdetdom@yandex.ru) |
| 35 | МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» | [rusanowa.det@yandex.ru](mailto:rusanowa.det@yandex.ru) |
| 36 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | [kcson61-bart@ngs.ru](mailto:kcson61-bart@ngs.ru) |
| 37 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области» | [antilova@sznsk.ru](mailto:antilova@sznsk.ru) |
| 38 | Межрегиональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «ЛИНИЯ ЖИЗНИ» | [linelife.nsk@mail.ru](mailto:linelife.nsk@mail.ru) |
| 39 | Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков» | [bf\_nbn@mail.ru](mailto:bf_nbn@mail.ru) |

Таблица №5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждения | Ответ |
| 1 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района | Рассмотрев Ваше обращение, сообщаю, что в МБУ «КЦСОН» Кировского района Вы можете обратиться за социальной помощью в виде денежных выплат, натуральной помощи, направлений на оздоровление детей.  Социальная помощь в виде денежных выплат оказывается: на лечение; на ремонт ветхого жилья, систем печного отопления и электропроводки в домах проживания граждан;  на технические средства реабилитации для детей, не оплачиваемые через ФСС; на приобретение предметов первой необходимости для граждан, пострадавших в результате пожара, стихийного бедствия и чрезвычайной ситуации; в трудной жизненной ситуации; к началу учебного года; на приобретение и доставку угля; на оплату стоимости установки приборов учета электрической энергии, тепловой энергии, горячей и холодной воды.  Натуральная помощь оказывается в виде: товаров народного потребления, продуктовых наборов,  новогодних подарков, направлений в благотворительные склады «Солнечный город», «Gusto».  Направления на оздоровление детей выдаются  в МБУ Городской центр социальной помощи семье и детям "Заря", МАУ «Социально-оздоровительный центр «Территория развития», ГАУ "Областной центр социальной помощи семье и детям "Морской залив". Также по вопросу оздоровления детей вы можете обратиться в Отдел пособий и социальных выплат Кировского района (ул. Петухова, 18).  С более подробной информацией  о пакете документов Вы можете ознакомиться по адресу в интернете: <http://social.novo-sibirsk.ru/SiteKCSON/kirKCSON/SitePages/npa.aspx?docspage=3> Постановление мэрии города Новосибирска от 08.06.2012 № 5444 (ред. от 24.02.2016) «Об утверждении Порядка оказания социальной помощи жителям города Новосибирска» или обратиться по адресу: ул. Сибиряков-Гвардейцев, 59, кабинет № 7. Тел. 342-61-04, 8958-515-2598. Режим работы: пн.,вт.,чт., с 8.30 до 17.30, обед 13.00-14.00, ср. с 8.30 до 20.00, обед  13.00 -14.00, пт. с 8.30 до 17.00, обед с 13.00 до 13.30.  С уважением! Отделение срочного социального обслуживания МБУ "КЦСОН" Кировского района +7(383) 342-61-04 [osso127@mail.ru](mailto:osso127@mail.ru) |
| 2 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района | Нет ответа |
| 3 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района | Уважаемая Татьяна!         На Ваше обращение в МБУ «КЦСОН» Ленинского района г.Новосибирска от 02.06.2017г. по вопросу порядка получения социальной помощи, сообщаем следующее.         Для получения консультации о порядке оказания социальной помощи, Вам необходимо подойти на прием к специалисту МБУ «КЦСОН» по адресу: ул. Котовского, д.1, кабинет 2, в часы приема граждан: понедельник – четверг с  9-00 до 17-00, перерыв с 13-00 до 13-48; пятница с 9-00 до 16-00, перерыв с 13-00 до 13-48, с документом, удостоверяющим личность.        Телефон для справок 308-11-27.  С уважением заведующая отделением срочного социального обслуживания Пауль А. В.  308-11-27 |
| 4 | МБУ города Новосибирска Городской центр социальной помощи семье и детям «Заря» | Нет ответа |
| 5 | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» | Нет ответа |
| 6 | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» | Здравствуйте, Татьяна! О какой помощи вы спрашиваете: Вы бывшая воспитанница детского  дома? приемный родитель? опекун? и т.д. Напишите подробнее. |
| 7 | МБУ города Новосибирска по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» | Нет ответа |
| 8 | МБУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Лунный камень» | Нет ответа |
| 9 | МБУ города Новосибирска «Комплексный социально-оздоровительный центр «Обские зори» | Услуги предоставляются пенсионерам и инвалидам трудоспособного возраста. Для получения услуг в нашем центре необходимо встать на учёт в КЦСОн в своем районе, где вы получите бесплатное направление на оздоровление в Центре. |
| 10 | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» | Нет ответа |
| 11 | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» | Добрый день, уважаемая Татьяна. Вы написали на электронный адрес руководителя, используемый только в служебных целях. Для обращений граждан указан почтовый адрес Учреждения - [kcson\_centr@admnsk.ru](mailto:kcson_centr@admnsk.ru). Кроме того, просим задавать корректные вопросы, а именно, ФИО полностью, возраст, адрес проживания (регистрации), состав семьи и кратко описать свою жизненную ситуацию, по которой Вы обращаетесь в учреждение социального обслуживания. Наше учреждение не назначает меры социальной поддержки, установленных на государственном уровне отдельным категориям граждан. Наше учреждение работает с конкретной проблемой граждан и оказывает различные виды социальных услуг, то есть предоставляет социальное обслуживание. С уважением, директор МБУ КЦСОН Центрального округа, Н.Г. Хомлянская    From: Татьяна Курилова [mailto:[tata.kuril@yandex.ru](mailto:tata.kuril@yandex.ru)]  Sent: Friday, June 02, 2017 2:48 PM To: Хомлянская Наталья Геннадьевна <[NHomlyanskaya@admnsk.ru](mailto:NHomlyanskaya@admnsk.ru)> Subject: вопросы про услуги |
| 12 | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся» | Здравствуйте, Татьяна. Для кого, какой категории  (возрастной ценз и каковы нарушения в развитии) детей Вас интересует помощь?  МБУ Центр реабилитации «Олеся»    С уважением Людмила Алексеевна Кожевникова,  директор муниципального бюджетного учреждения  города Новосибирска Центра реабилитации  детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся»  (МБУ Центр реабилитации «Олеся»).  Тел.:222-36-19 |
| 13 | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» | Здравствуйте, Татьяна наше учреждение оказывает социально-оздоровительные услуги в условиях стационара для несовершеннолетних. В настоящее время у нас работают 2 загородних  отделения оказания социально-оздоровительных услуг: "СМЕНА" и палаточный "ЛИДЕР". Направления выдаются семьям стоящих на учете в комплексных центрах социального обслуживания населения районов и находящихся в трудной жизненной ситуации. Если у Вас многодетная семья или вы одна воспитываете детей (ребенка) и находитесь в трудной ситуации, имеете низких доход, Вы можете обратиться в Комплексный центр по месту жительства с документами, где Вас проконсультируют специалисты о возможности получения Вашим детям направления в наши отделения. В Центр нужно предоставить свидетельство о рождении или паспорт ребенка, выписку из домовой книги, справку о Ваших доходах. |
| 14 | МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области | Здравствуйте, Татьяна, мы оказываем социальные услуги детям-сиротам и детям оставшимся без попечения родителей. подробнее о наших услугах вы можете узнать на сайте Министерства социального развития. Перечень документов тоже можно найти на сайте министерства или позвонить по телефону 83834571430 |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района Новосибирской области» | Здравствуйте.  Уважаемая Татьяна!  Наше учреждение МБУ «КЦСОН Маслянинского района Новосибирской области», расположено в р.п. Маслянино ул. Боровая 17. Интересующую Вас информацию вы можете получить по телефону 8(383-47)22-810. Ознакомиться с интересующей Вас информацией можно на сайте учреждения [http://kcson-msl.ucoz.net](http://kcson-msl.ucoz.net/)  Наше учреждение оказывает следующие виды социальной помощи: Надомное социальное обслуживание; Полустационарное социальное обслуживание на базе Центра; Стационарное социальное обслуживание – филиал «отделение милосердия». Услуги, предоставляемые Центром: социально-бытовые, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, социально-трудовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала, срочные социальные услуги, социальное сопровождение. Услуги предоставляются гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, на основании решения Комиссии Маслянинского района по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или в электронной форме заявление непосредственно в уполномоченный орган по месту жительства (месту пребывания) гражданина. Для более точной и подробной информации, желательно уточнить Ваш возраст, место проживания, категорию и в чем конкретно ваша потребность. Надеемся, что данная информация будет Вам полезной. Спасибо за обращение. Директор Г.Н.Гаврилова  С уважением, КЦСОН Маслянино По вопросам содержания письма звонить 8(383-47)21-871 mailto:[maslyanino\_kcson@mail.ru](mailto:maslyanino_kcson@mail.ru) |
| 16 | МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | уважаемая Татъяна! На Ваше электронное обращение, сообщаем следующее: Наше учреждение - МКУ Ордынского района оказывает социальные услуги в стационарной форме, полустационарной форме и форме социального обслуживания на дому. Подробную информацию Вы можете найти на нашем официальном сайте (адрес сайта - http:/ordkcýpn.nso.ru) во ВКJIаДке или позвонив по телефону - 8(З8З59)2З-85З.  Если Вас интересует материальная помощь или денежные выплаты, то Вам необходимо обратиться в Отдел пособий и социальных выплат Ордынского района по адресу: р.п,Ордынское, проспект Революции,2О, тел. (838359) 21-929. |
| 17 | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Нет ответа |
| 18 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района Новосибирской области» | Здравствуйте! Уважаемая Татьяна!  Муниципальное бюджетное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения" является поставщиком социальных услуг в следующих формах: - стационарная; - полустационарная; - социальное обслуживание на дому. Получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг: - социально-бытовые; - социально-медицинские; - социально-психологические; - социально-педагогические; - социально-правовые; - срочные социальные услуги.  Просим Вас уточнить, в каком виде помощи Вы нуждаетесь для предоставления более развернутого ответа.  С целью получения необходимой Вам информации также можете обратиться к специалистам по адресу фактического нахождения учреждения: 632334, Новосибирская область, г.Барабинск, ул.Ульяновская, д.149а. Режим работы: понедельник, вторник, среда, четверг - 8.00 - 13.00, 14.00 - 17.15; пятница - 8.00 - 13.00, 14.00 - 16.00. кабинет № 5 (отделение социально-консультативной помощи) зав.отд. Дмитриева Татьяна Владимировна, тел.29788; кабинет № 6 (отделение профилактики правонарушений несовершеннолетних) зав.отд. Батенко Елена Владимировна, тел.29701; кабинет № 7 (отделение социального обслуживания на дому) зав. отд. Ильина Оксана Константиновна, Можайская Елена Валерьевна, Иванова Анна Анатольевна, Акинина Ирина Геннадьевна, тел.29788; кабинет № 15 (отделение социальной реабилитации инвалидов) зав.отд. Балясникова Светлана Ивановна, тел.29788. Зав. филиалом "Отделение социальной реабилитации для несовершеннолетних" Козлова Ирина Александровна, тел.29301. зав. филиалом "Отделение милосердия для одиноких престарелых граждан и инвалидов" Стафиевская Ольга Степановна, тел.93199.  Кабинет № 12 Начальник отдела организации социального обслуживания населения администрации Барабинского района Макущенко Антонина Васильевна, тел.24481, режим работы: понедельник, среда, пятница - 8.00 - 13.00, 14.00 - 17.00. --  С уважением МБУ "КЦСОН Барабинского района НСО" E-mail: [cspsd@mail.ru](mailto:cspsd@mail.ru) официальный сайт учреждения: <http://kcsonbr.ru/> тел. (38361)2-92-63,факс (38361)2-92-63 |
| 19 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района | Добрый день Анатолий!  Вы обратились в муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района  Наше учреждение оказывает социальные услуги по в следующих формах социального обслуживания:  - стационарная форма;  - полустационарная форма;  - социальное обслуживание на дому.  Гражданам, признанным, нуждающимся в социальном обслуживании с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:  - социально-бытовые;  - социально-медицинские;  - социально-психологические;  - социально-педагогические;  - социально-правовые;  - услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг;  - срочные социальные услуги.  В нашем учреждении вы можете получить следующие услуги для детей дошкольников:  - психологическая диагностика и обследование личности (тестирование);  - социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений (консультация психолога);  - психологическая коррекция (можно в группе, можно индивидуально);  - организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития позитивных интересов, а также другие услуги.  Для получения более подробной информации в решении Ваших вопросов вы можете обратиться в отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних:  по телефону 8(38362) 67023,  на адрес эл. почты e-mail: lixoletova.tanya@ngs.ru  либо подойти по адресу: г. Куйбышев, квартал 9 дом 2 кабинет № 10  зав. отделением Лихолетова Татьяна Владимировна  или отделение социальной реабилитации инвалидов  по телефону 8(38362) 62697 ,  на адрес эл. почты e - mail: reabilitaciya.kainsk@mail.ru  либо подойти по а дресу: г. Куйбышев, квартал 7, дом 15, кабинет 19  зав. отделением Каас Людмила Александровна  Режим работы:  понедельник, вторник, среда, четверг – с 8.00 час. до 17.00 час.  пятница – с 8.00 час до 16.00 час.  перерыв на обед с 12.00 час. до 13.00 час.  Звоните, приходите, мы обязательно Вам поможем!  С уважением МБУ КЦСОН Куйбышевского района  официальный сайт учреждения: www.kuibyshevkcson.nso.ru  E-mail: cspsdkainsk@mail.ru |
| 20 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района Новосибирской области» | Добрый день, Татьяна! 02 июня 2017 года Вы обратились в комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района. Наше учреждение оказывает социальные услуги по разным формам социального обслуживания, а также консультации по интересующим вопросам. Для решения Ваших вопросов необходимо обратиться в отдел социальной защиты по адресу: с.Довольное, ул.Ленина, 86, кабинет № 1,2, тел. 20-518, 20-587. В комплексный центр по этому же адресу, каб. № 24,7, тел. 8-383-54-20-024,.20-445.  Звоните, приходите, мы обязательно Вам поможем!     -- татьянаслюсарь |
| 21 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» | Здравствуйте, Татьяна. Отвечает Вам заместитель директора муниципального казенного учреждения "Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района" Наталья Алексеевна Вдовенко.  Наш центр оказывает социально-медицинские, социально-бытовые, социально-правовые, социально-психологические, социально-педагогические услуги малоимущим гражданам. Данные услуги оказывают отделения и филиалы центра:  -"Отделение социальной помощи семье и детям" (полустационарная форма социального обслуживания). Заведующая отделением Карпенко Людмила Александровна тел. (383)63-41-377.  -филиал "Отделение Социальной реабилитации инвалидов" (полустационарная форма социального обслуживания). Заведующая филиалом Нехаенко Наталья Владимировна тел. (383)63-21-554.  -"Отделение социального обслуживания на дому" (форма социального обслуживания на дому). Заведующая отделением Смагина Светлана Владимировна тел. (383)-63-41-347.  -филиал "Отделение милосердия для престарелых и инвалидов" (стационарная форма социального обслуживания). Заведующая филиалом Кукишева Надежда Владимировна тел. (383)63-38-193.  Более подробную информацию по форме социального обслуживания в которой Вы нуждаетесь Вы можете получить по указанным телефонам.  Ждём Вас в нашем центре. Всего доброго!  Здравствуйте.  zdvkcson@mail.ru С информацией по предоставлению услуг вы можете ознакомиться на нашем сайте <http://zdvkcson.nso.ru/> |
| 22 | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Здвинского района» | Нет ответа |
| 23 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района Новосибирской области» | Здравствуйте Анатолий!  В соответствии со стандартами социальных услуг, утвержденными министерством социального развития от 23.12.2014 г. № 1446, МБУ «КЦСОН Карасукского района» может оказать Вашему ребенку следующие услуги:  • Социально-психологические: психологическая диагностика, психологическая коррекция, психокоррекционное занятие (индивидуальное и групповое) и тренинги и др.  • Социально-педагогические услуги: организация досуга и отдыха формирование позитивных интересов консультация педагога коррекционное занятие (индивидуальное и групповое) и др.  • Услуги логопеда др.  Услуги предоставляются бесплатно и за плату. В Вашем конкретном случае, Вам необходимо обратиться в отдел организации социального обслуживания, предоставив следующие документы:  1) документ, удостоверяющий личность;  2) страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;  3) документ, содержащий сведения о лицах, зарегистрированных по месту жительства (месту пребывания) гражданина, выданный не ранее чем за 30 календарных дней до дня подачи заявления;  4) документы о доходах гражданина и доходах членов его семьи (при их наличии) за двенадцать последних календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления о предоставлении социальных услуг, а также о принадлежащем ему (им) имуществе (при наличии);  5) свидетельство о рождении ребенка.  При принятии решения о признании Вас нуждающимся в социальном обслуживании в полустационарной форме, уполномоченным органом, исходя из Вашей потребности, определяемой путем опроса, составляется индивидуальная программа предоставления социальных услуг. С  Далее, специалист отдела направит Вас в наше учреждение за получением социальных услуг.  Дополнительную консультацию Вы можете получить по телефонам: 8-383-55-31-623 (МБУ «КЦСОН»); 8-383-55-31-905 (отдел организации социального обслуживания).  Вы спрашивали, куда еще можно обратиться с вопросом подготовки ребенка в школу, дополнительно сообщаю, что по адресу: г. Карасук, ул. Индустриальная, дом 1 функционирует частная студия «Литтл Лэнд». Ребятишек к школе готовят на возмездной основе.  С уважением, директор МБУ «КЦСОН Карасукского района»  Елена Вербицкая. |
| 24 | МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | Добрый день, Татьяна! Наше учреждение оказывает услуги в стационарном отделении  милосердия для престарелых и инвалидов, социальные услуги  на дому, услуги в отделении "помощи семье и детям", услуги  инвалидам в полустационарном отделении социальной   реабилитации инвалидов. Чтобы получить наши услуги Вам  необходимо обратиться в отдел социального обслуживания по  ул. Чкалова, 5, каб 309 (тел 8-383-57-42-365), где  специалисты отдела признают Вас нуждающейся в получении  услуг и разработают Вам индивидуальную программу получения  социальных услуг, с которой Вы обратитесь в наш  комплексный центр социального обслуживания населения в  р.п. Краснозёрское, ул. Ленина, 20 А (тел.  8-383-57-42-267).    Для получения услуг Вам необходимо предоставить пакет  документов: 1.паспорт 2.справку о составе семьи 3.справку о доходах всех видов за последние 3 месяца  (заработная плата; справку на льготы, субсидии, пособия  нас специалист поможет Вам получить на месте в учреждении) 4.свидетельство о рождении детей 5.СНИЛС Наше учреждение оказывает социально-бытовые,  социально-психологические, социально-педагогические,  социально-правовые, социально-медицинские услуги.    В учреждении работают логопед, психологи, специалисты  по реабилитации.    Более подробную информацию можно получить на нашем  сайте краснозерскийкцсон.рф . Всего доброго! |
| 25 | МКУ Краснозерского района Новосибирской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Добрый день, Татьяна!  Наше учреждение, муниципальное казенное учреждение Краснозерского района Новосибирской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних", оказывает социально-бытовые, социально-медицинские, социально-педагогические, социально-психологические услуги в стационарной форме временного проживания несовершеннолетним в возрасте от 3-х лет до 18 лет, нуждающимся в реабилитации в связи с трудной жизненной ситуацией либо испытывающим трудности в социальной адаптации. Если у Вас есть несовершеннолетние дети и Вам необходима подобного рода помощь можно обратиться в Отдел социального обслуживания населения администрации Краснозерского района Новосибирской области для подачи заявления о признании Вас нуждающейся в помощи либо непосредственно к нам. Прием осуществляется ежедневно с 9:00 – 17:00, суббота, воскресенье - выходной. Дополнительную информацию можете найти во вложении и на сайте нашего учреждения [www.центрлобино.рф](http://www.xn--90ahkkjdedmt5b.xn--p1ai/) |
| 26 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района[»](http://kolivankcson.ru/) | Татьяна здравствуйте!  Мы оказываем: - помощь в обслуживании на дому для пенсионеров и инвалидов - социальная помощь в реабилитации инвалидов, детей-инвалидов  - помощь семье и детям (семьи находящихся в трудной жизненной ситуации) - психологическая помощь (в т.ч. для несовершеннолетних) - лечебная физкультура для инвалидов, детей-инвалидов - срочная социальная помощь (адресная материальная помощь для малоимущего населения) так же у нас есть отделение Милосердия для престарелых и инвалидов в с.Маршанское ( 12 жен. , 8 муж. мест)  Для получения помощи необходимо предоставить пакет документов и обратится в отдел социальной помощи населения Каргатского района (расположенного по адресу Ленина, 4), для составления индивидуальной программы соц. услуг. После вынесения решения мы предоставляем Вам необходимую помощь.  Вся полная информация находится на нашем официальном сайте <http://kcsonkargat.ru/>  МКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района" |
| 27 | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района | Уважаемая Татьяна!  У нас в «Центре социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области, расположенного по адресу: Новосибирская область, Убинский район, с. Убинское, пл. 50 лет Октября, дом 5, Вы можете получить следующие услуги:   |  | | --- | | Социально - срочные | | Содействие в обеспечении или обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости | | Содействие в получении юридической помощи в целям защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг | | Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей | | Содействие в проведении санитарной обработки против педикулеза и чесотки | | Предоставление предметов личной гигиены | | Содействие в получении медицинской помощи в неотложной или экстренной форме (в том числе вызов скорой медицинской помощи) | | Содействие в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг | | Содействие в транспортировке для получения социальных услуг | | Консультирование по вопросам получения социальных услуг | | Оказание услуг индивидуального обслуживающего и гигиенического характера | | Содействие в получении экстренной социально – педагогической помощи | | Оказание экстренной социально – психологической помощи | | Оказание экстренной социально – педагогической помощи |   Для этого Вам необходимо предоставить следующие документы: паспорт, СНИЛС и написать личное заявление для предоставления услуг.  А если Вы хотите получить материальную помощь, то нужно предоставить следующий пакет документов:  1.Ксерокопия паспорта (первая страница, прописка)  2.Справка о составе семьи.  ДОХОДЫ ВСЕХ ЧЛЕНОВ СЕМЬИ:  3.Справка о заработной плате (за 3 последних месяца).  4.Справка о размере пенсии (по старости, по инвалидности, по потере кормильца)  (за 3 последних месяца).  5.Справка о размере стипендии (с места учебы) (за последних 3 месяца).  6.Справка о детском пособии (получаете, не получаете) (за последних 3  месяца).  7.Для неработающих граждан копию из трудовой книжки (последние две  Записи: «принят» и «уволен») и справку с биржи (за последних 3 месяца).  8.Документы о праве собственности (на жильё).  9.СНИЛС (страховое свидетельство).  10.Для граждан льготных категорий: справка о ежемесячном денежном  пособии, справка о получении льгот на коммунальные услуги.  11.Свидетельство о рождении детей.  Все услуги предоставляются бесплатно.  Если Вы являетесь инвалидом, мы можем оказать услуги по социальной  реабилитации, а также пожилым людям или инвалидам мы можем предоставить  социальные услуги на дому.  Для дальнейшего сотрудничества Вы можете обратиться по телефону:  8-383-66-21-140  С уважением директор МКУ «Центр социального  обслуживания населения» Е. П. Вялкова  т. 8-383-66-22-349 |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» | Здравствуйте! У нас имеется сайт организации   [http://gukcsonbagan.ru](http://gukcsonbagan.ru/)   на сегодняшний день он недоступен. Всю необходимую информацию можно будет узнать с 03.06.2017  Показать цитирование  Здравствуйте!  --- С Ув.Оксана Николаевна Крайнова  Директор МБУ "КЦСОН Баганского района" |
| 29 | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинскогорайона» | Нет ответа |
| 30 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» | Нет ответа |
| 31 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района» | Здравствуйте, Анатолий Киприянов! В МКУ «КЦСОН Венгеровского района» дети дошкольного возраста обслуживаются в отделении психолого – педагогической помощи семье и  детям  в полустационарной форме и в филиале «Социально - реабилитационное отделение для несовершеннолетних» в стационарной форме.  В отделении психолого – педагогической помощи семье и  детям  Вашему ребенку могут быть предоставлены услуги психолога и инструктора ЛФК. Занятия проводятся в индивидуальной форме. В филиале  «Социально - реабилитационное отделение для несовершеннолетних» Вам могут быть предоставлены услуги психолога, логопеда, социального педагога, воспитателя, в стационаре обслуживание круглосуточное. Дети находятся на полном государственном обеспечении. Занятия проводятся ежедневно. Услуги несовершеннолетним детям оказываются бесплатно. Для получения данных услуг Вам необходимо обратиться в уполномоченный орган по признанию граждан, нуждающимся в социальном обслуживании для признания Вас нуждающимся и разработки ИПСУ. В Венгеровском районе таким органом является отдел организации социального обслуживания населения администрации Венгеровского района. Начальник отдела: Солдатенко Ольга Николаевна, телефон (383-69) 21-966. Адрес: с. Венгерово, ул. Ленина, 68, 12 каб., часы приема: с 9-00 до 17-00, обед с 13-00 до 14-00.  Документы необходимые для признания нуждающимся в социальном обслуживании: - заявление от родителя; - копия паспорта родителя; - копия свидетельства о рождении ребенка; - копия СНИЛС родителя и ребенка; С ИПСУ Вы обращаетесь к нам по адресу: с. Венгерово, ул. Ленина,80, каб. 3, часы приема: с 9-00 до 17-00, обед с 13-00 до 14-00. Если у Вас остались вопросы, Вы можете позвонить по телефону (383-69) 23-231 или обратиться лично по вышеуказанным адресам. С уважением, заведующая отделением Савельева Марина Валерьевна. |
| 32 | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» | Нет ответа |
| 33 | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области | Добрый день Татьяна, МКУ КЦСОН Чистоозёрного района НСО предоставляет  следующие социальные услуги в: Стационарной форме - филиал «отделение милосердия для престарелых и инвалидов»  расположенный по адресу: НСО, Чистоозёрный район, с. Романовка, ул.  Первомайская, д. 20, на 25 мест - филиал «отделение милосердия для престарелых и инвалидов»  расположенный по адресу: НСО, Чистоозёрный район, с. Журавка, ул.  Морозова, д. 46, на 14 мест Полустационарной форме - отделение срочной социальной помощи - отделение «Помощи семье и детям» В форме социального обслуживания на дому - отделение социального обслуживания на дому. Для получения более подробной информации вы можете посетить наш  официальный сайт по адресу (chistkcson.nso.ru) в разделе о социальном  обслуживании. Можете позвонить нам по телефону 8-383-68-91-562 Можете предоставить свой номер телефона, и мы свяжемся с вами для  уточнения, в чем вы нуждаетесь, с целью предоставления более точной  консультации.  С уважением директор учреждения Кобылянец Александр Викторович. |
| 34 | МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» | Нет ответа |
| 35 | МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» | Нет ответа |
| 36 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района Новосибирской области | Добрый день, Татьяна! Вы написали в Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Таркского района. Центр предоставляет социальные услуги в стационарной, полустационарной формах и в форме социального обслуживания на дому. Услуги предоставляются всем категориям населения, признанными нуждающимися в социальном обслуживании. Мы рады оказать Вам помощь. Пожалуйста, напишите какая помощь Вам требуется. Для того чтобы стать получателем социальных услуг нашего Центра,  в необходимой  форме социального обслуживания, Вам нужно обратиться в отдел организации социального обслуживания населения администрации Усть-Таркского района по адресу с. Усть-Тарка, ул.Дзержинского, 1. Мы ждем Вас с составленной в отделе индивидуальной программой предоставления социальных услуг по адресу с.Усть-Тарка, ул. Иванова, 7(второй этаж). Если для Вас затруднительно подняться на второй этаж у нас есть кнопка вызова персонала. Специалист спустится по вашему вызову.  Более подробную информацию вы можете получить на официальном сайте <http://ustkcson.pe.hu/>. С уважением директор КЦСОН Н.Е.Барт |
| 37 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области» | Нет ответа |
| 38 | Межрегиональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «ЛИНИЯ ЖИЗНИ» | Нет ответа |
| 39 | Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков» | Нет ответа |

В соответствии с результатами рекомендуем всем учреждениям из списка ниже, настроить бесперебойную работу электронного почтового адреса, с назначением ответственного специалиста. А также вывести данный адрес на видимое место как на официальном сайте учреждения, так и на информационных стендах в здании учреждения.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | МБУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Лунный камень» |
| 2. | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 3. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Здвинского района» |
| 4. | МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» |
| 5. | Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков» |
| 6. | МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» |
| 7. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области» |
| 8. | МБУ города Новосибирска по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» |
| 9. | МБУ города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» |
| 10. | МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» |
| 11. | МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района» |
| 12. | Межрегиональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «ЛИНИЯ ЖИЗНИ» |
| 13. | МБУ города Новосибирска Городской центр социальной помощи семье и детям «Заря» |
| 14. | МБУ города Новосибирска «КЦСОН» Октябрьского района |
| 15. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области» |
| 16. | МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района» |

В соответствии с результатами рекомендуем всем учреждениям из списка ниже, настроить альтернативную версию сайта для слабовидящих.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска по обслуживанию лиц пожилого возраста и инвалидов «Ветеран» |
| 2. | Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Лунный камень» |
| 3. | Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска «Комплексный социально-оздоровительный центр «Обские зори» |
| 4. | Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района |
| 5. | Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Ленинского района |
| 6. | Муниципальное казенное учреждение города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Теплый дом» |
| 7. | Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска Городской центр социальной помощи семье и детям «Заря» |
| 8. | Муниципальное казенное учреждение города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Созвездие» |
| 9. | Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков» |
| 10. | Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска «Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Надежда» |
| 11. | Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения» Октябрьского района |
| 12. | Межрегиональная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «ЛИНИЯ ЖИЗНИ» |
| 13. | Муниципальное автономное учреждение города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» |
| 14. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» |
| 15. | Муниципальное бюджетное учреждение города Новосибирска Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся» |
| 16. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» |
| 17. | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Чановского района Новосибирской области» |
| 18. | Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района» |

**Телефонные звонки**

В общей сложности было произведено 39 звонков. По 1 в каждое из 39 учреждений (согласно техническому заданию).

Каждый звонок осуществлялся по заранее разработанной легенде. 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:**

Из 39 осуществленных звонков 10 остались без ответа.

В соответствии с результатами рекомендуем всем учреждениям из списка ниже, настроить бесперебойную работу телефонных номеров, с назначением ответственного специалиста. А также вывести номер телефона на видимое место как на официальном сайте учреждения, так и на информационных стендах в здании учреждения.

Таблица №8

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | МБУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Лунный камень» |
| 2. | МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 3. | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Здвинского района» |
| 4. | МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» |
| 5. | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района |
| 6. | МБУ города Новосибирска «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа по Железнодорожному, Заельцовскому и Центральному районам города Новосибирска» |
| 7. | МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития» |
| 8. | МКУ Краснозерского района Новосибирской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» |
| 9. | Благотворительный фонд «Новосибирск без наркотиков» |
| 10. | МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» |

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

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 инвалидностью.
* Кнопки вызова персонала находятся на высоком уровне или не заметны.
* Ступени на лестничных пролетах имеют разный угол наклона.
* Площадка около входной зоны не асфальтирована и во время дождя размывается.

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

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

Как правило респонденты выше оценивали вежливость и доброжелательность, чем компетентность.

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

# Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

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

По данной группе критерием мнение респондентов касалось в большей части групповых мероприятий. Например это просьбы организовывать транспорт для выездных мероприятий, а также увеличение количества таких мероприятий, добавляя специальные (например секции танцев или карате для детей).

В ряде организаций клиенты просили расширить площади помещений, а также сделать ремонт и обновить материально-техническую базу.

**Общие выводы и рекомендации:**

1. Привести в порядок информацию, размещаемую на официальном сайте о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru.
2. Наладить работу электронной почты учреждений в рамках работы с обращениями клиентов.
3. Перейти на общую структуру сайтов правительства НСО.
4. 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).
5. Осуществить контрастное выделение ступеней лестниц.
6. Дублировать таблички с названием учреждения на входные зоны ограды.
7. При входящем звонке в учреждение представляться и называть учреждение.
8. В санитарных комнатах установить на все унитазы стульчаки.
9. Повесить таблички обозначения санитарных комнат.
10. Осуществлять монтаж зеркал на доступном уровне для всех групп населения.
11. В стационарах для пожилых и инвалидов выполнить печать меню большим контрастным шрифтом и повесить на удобном уровне для всех клиентов исходя из роста.
12. В стационарах для детей выполнить печать меню в картинках для маленьких детей и повесить на удобном уровне для всех клиентов исходя из роста.
13. Внутри здания во всех коридорах скрыть трубы для предотвращения случайного травмирования.

**Сводный рейтинг учреждений социального обслуживания, прошедших независимую оценку в 2017 году**

1\* - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (мах=15);

2\* - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (мах=8);

3\* - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (расчет исходя из мах=3);

4\* - Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (расчет в мах=17);

5\* - Показатель, характеризующий время оказания услуги = 1 (среднее значение). Автоматически включен при подсчете, так как у каждого учреждения одинаков.

**Общий\* - общий рейтинг по всем критериям (включая соответствующие веса по группам показателей, мах=42).**

Таблица №9

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Учреждения** | **1\*** | **2\*** | **3\*** | **4\*** | Общий\* |
| 1 | 5452109700-545201001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" КУЙБЫШЕВСКОГО РАЙОНА | **15** | **6,32** | **2,08** | **16,96** | 40,36 |
| 2 | 5403129912-540301001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" КИРОВСКОГО РАЙОНА | **13,5** | **7,41** | **2,26** | **17** | 40,17 |
| 3 | 5402557538-540201001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА "КОМПЛЕКСНЫЙ СОЦИАЛЬНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР "ОБСКИЕ ЗОРИ" | **13,37** | **7,7** | **1,89** | **16,94** | 39,9 |
| 4 | 5419000784-541901001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ВЕНГЕРОВСКОГО РАЙОНА" | **14,5** | **6,13** | **2,32** | **16,9** | 39,85 |
| 5 | 5427107298-542701001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОЗЕРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ "СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ" | **14,62** | **4,9** | **3** | **17** | 39,52 |
| 6 | 5407184230-540701001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" ЦЕНТРАЛЬНОГО ОКРУГА ПО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМУ, ЗАЕЛЬЦОВСКОМУ И ЦЕНТРАЛЬНОМУ РАЙОНАМ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА | **13,75** | **6,44** | **2,45** | **16,83** | 39,47 |
| 7 | 5451110365-545101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ БАРАБИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ" | **14,5** | **5,34** | **2,6** | **17** | 39,44 |
| 8 | 5422112664-542201001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КАРАСУКСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ" | **15** | **4,9** | **2,27** | **16,93** | 39,1 |
| 9 | 5416104231-541601001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" УСТЬ-ТАРКСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ | **14,5** | **5,3** | **2,13** | **17** | 38,93 |
| 10 | 5427107315-542701001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОЗЕРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | **13,92** | **5,77** | **2,29** | **16,95** | 38,93 |
| 11 | 5441176159-544101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" ЧИСТООЗЕРНОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ | **14,79** | **5,2** | **1,95** | **16,93** | 38,87 |
| 12 | 5434114828-543401001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОРДЫНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | **14,79** | **4,78** | **2,37** | **16,7** | 38,64 |
| 13 | 5404142680-540401001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА "ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, "ТЕПЛЫЙ ДОМ" | **13,46** | **5,52** | **2,58** | **17** | 38,56 |
| 14 | 5420103791-542001001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ДОВОЛЕНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ" | **14,5** | **4,88** | **2,24** | **16,91** | 38,53 |
| 15 | 5426103967-542601001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КОЧКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" | **13,7** | **5,22** | **2,47** | **17** | 38,39 |
| 16 | 5421110872-542101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЗДВИНСКОГО РАЙОНА" | **14** | **5,31** | **2,01** | **16,93** | 38,25 |
| 17 | 5441103383-544101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ ЧИСТООЗЕРНОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ" | **12,71** | **5,6** | **2,7** | **17** | 38,01 |
| 18 | 5423000794-542301001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КАРГАТСКОГО РАЙОНА" | **14,83** | **3,72** | **2,59** | **16,83** | 37,97 |
| 19 | 5405206552-540501001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА | **12,7** | **5,24** | **3** | **16,93** | 37,87 |
| 20 | 5404141006-540401001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА | **13,2** | **5,15** | **2,5** | **16,92** | 37,77 |
| 21 | 5402185262-540201001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА "СОЦИАЛЬНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ "ЛУННЫЙ КАМЕНЬ" | **11,91** | **5,76** | **3** | **17** | 37,67 |
| 22 | 5431200010-543101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ МАСЛЯНИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ" | **13,57** | **4,58** | **2,49** | **17** | 37,64 |
| 23 | 5439102255-543901001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ" УБИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ | **13,79** | **4,8** | **2,01** | **16,9** | 37,5 |
| 24 | 5435111763-543501001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СЕВЕРНОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ СЕВЕРНОГО РАЙОНА" | **12,29** | **5,81** | **2,4** | **16,86** | 37,36 |
| 25 | 5404163948-540201001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА "ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, "СОЗВЕЗДИЕ" | **12,72** | **5,25** | **2,15** | **16,92** | 37,04 |
| 26 | 5407239923-540701001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ "ОЛЕСЯ" | **12,79** | **5** | **2,33** | **16,91** | 37,03 |
| 27 | 5401277827-540101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ЛИЦ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ "ВЕТЕРАН" | **10,87** | **6,32** | **2,65** | **16,89** | 36,73 |
| 28 | 5440113318-544001001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР СОДЕЙСТВИЯ СЕМЕЙНОМУ УСТРОЙСТВУ ДЕТЕЙ-СИРОТ И ДЕТЕЙ,ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ "ДОРОГИНСКИЙ" ЧЕРЕПАНОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ | **12,62** | **4,46** | **2,54** | **16,9** | 36,52 |
| 29 | 5421103530-542101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СОЦИАЛЬНО - РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ЗДВИНСКОГО РАЙОНА" | **11,63** | **5,27** | **2,67** | **16,9** | 36,47 |
| 30 | 5415105761-541501001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЧАНОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ" | **11,8** | **5,18** | **2,1** | **16,97** | 36,05 |
| 31 | 5414103754-545301001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ ТАТАРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ" | **12,66** | **3,64** | **2,79** | **16,85** | 35,94 |
| 32 | 5406603827-540601001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА "СОЦИАЛЬНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР "ТЕРРИТОРИЯ РАЗВИТИЯ" | **13,8** | **4,05** | **1,76** | **16,29** | 35,9 |
| 33 | 5429108890-542901001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КУПИНСКОГО РАЙОНА" | **11,54** | **5,13** | **2,06** | **16,85** | 35,58 |
| 34 | 5417360527-541701001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ БАГАНСКОГО РАЙОНА" | **12** | **4,98** | **2,29** | **16,3** | 35,57 |
| 35 | 5430101225-543001001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КЫШТОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ" | **12,41** | **3,83** | **1,99** | **17** | 35,23 |
| 36 | 5404160400-540401001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА ГОРОДСКОЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ "ЗАРЯ" | **11,42** | **5,16** | **2,37** | **16,28** | 35,23 |
| 37 | 5405950017-540101001-МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ ГРАЖДАН "ЛИНИЯ ЖИЗНИ" | **11,25** | **4,5** | **1,9** | **16,47** | 34,12 |
| 38 | 5404447379-540401001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА "ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ "НАДЕЖДА" | **11,2** | **5,19** | **2,28** | **14,88** | 33,55 |
| 39 | 5404212874-540401001-БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД "НОВОСИБИРСК БЕЗ НАРКОТИКОВ" | **10,36** | **2,1** | **1,96** | **16,41** | 30,83 |