|  |  |
| --- | --- |
| ЛОГО | **Автономная некоммерческая организация «Камчатский краевой центр поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций»** |

**Отчет**

о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания Камчатского края.

*подготовлен в рамках выполнения государственного контракта № 38*

*от 18 апреля 2017 г. с Министерством социального развития и труда Камчатского края.*

Петропавловск – Камчатский

2017 год

**Содержание**

**Введение**

**1. Цели, задачи и объекты независимой оценки. Объекты независимой оценки. Критерии независимой оценки.**

1.1. Цели и задачи независимой оценки.

1.2. Объекты независимой оценки.

1.3. Критерии независимой оценки организаций социального обслуживания.

1.4. Объем проводимой оценки

**2. Методы и каналы сбора информации в целях проведения исследования**

**3. Результаты опроса, эксперимента «контрольная закупка», мониторинга официальных сайтов**

3.1. Результаты опроса

3.2. Анализ телефонных звонков

3.3. Результаты обращений посредством электронной почты

3.4. Анализ данных, полученных в ходе проведения мониторинга официальных сайтов организаций социального обслуживания

**4. Оценка качества работы организаций социального обслуживания выраженная в показателях, характеристика качества оказания социальных услуг**

4.1. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

4.2. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

4.3.Оценка времени ожидания предоставления социальной услуги

4.4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания

4.5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

4.6. Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания

**5. Рекомендации для учреждений по улучшения качества оказания услуг**

5.1.Общие рекомендации

5.2.Выводы и рекомендации по каждому учреждению

Приложения:

1. Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы в сфере социального обслуживания
2. Анкеты получателей социальных услуг
3. Линейные распределения результатов анкетирования получателей социальных услуг
4. Анкеты сотрудников организаций социального обслуживания
5. Линейные распределения результатов анкетирования персонала учреждения, оказывающего социальные услуги
6. Сводные результаты по анкетным данным получателей социальных услуг и персонала учреждения, оказывающего социальные услуги представлены
7. Отчет интервьюера по результатам телефонных звонков в организации социального обслуживания
8. Результаты обращений в организации социального обслуживания посредством электронной почты
9. Результаты анализа сайтов государственных организаций социального обслуживания Камчатского края и официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях
10. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н)
11. Оценка организаций социального обслуживания по критериям (в баллах)

**Введение**

В соответствии с государственным контрактом № 38 от 18 апреля 2017 года по организации и проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания Камчатского края Автономная некоммерческая организация «Камчатский краевой центр поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» (далее - АНО ККЦП СОНКО) в период с 18.04.2017 года по 18.07.2017 года проведена независимая оценка качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Камчатского края.

**1. Цели, задачи и объекты независимой оценки. Объекты независимой оценки. Критерии независимой оценки.**

***1.1. Цели и задачи независимой оценки.***

*Целью* исследования является оценка качества деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Камчатского края, утвержденным Общественным советом при Министерстве социального развития и труда Камчатского края от 27 октября 2014 года.

*Задачи*:

1. оценка деятельности 10 организаций социального обслуживания;
2. получение сведений от получателей услуг об организации предоставления услуг; интерпретация полученных данных, формирование рейтинга среди отдельных организаций социального обслуживания по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
3. проведения контрольных звонков и обращений;
4. анализ информационного контента в сети Интернет;
5. выработка рекомендаций по улучшению качества услуг, предоставляемых организаций социального обслуживания.

***1.2. Объекты независимой оценки.***

Перечень организаций социального обслуживания Камчатского края, подлежащих независимой оценке в 2017 году:

1. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
2. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи семье и детям»;
3. Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»;
4. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»;
5. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»;
6. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»;
7. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей»;
8. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Вилючинский социальный приют для детей»;
9. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;
10. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов».

Перечень сайтов:

1. http://www.pdipi.ru/rekvizit/Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
2. http://www.kamsoccentr.ru/ Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи семье и детям»;
3. http://www.social-center.ru/ Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»;
4. http://www.edipb.ru/Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»;
5. http://www.d-internat-atlasovo.ru/Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»;
6. http://pni-tigil.ru/ Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»;
7. http://www.едди.рф/ Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей»;
8. http://vilzabota.ru/ Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Вилючинский социальный приют для детей»;
9. http://realkam.ru/ Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;
10. http://домветеранов.рф/ Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов»

***1.3. Критерии независимой оценки организаций социального обслуживания.***

Оценка проводилась по 5 критериям:

1. Критерий открытости и доступности информации об организации;
2. Критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения;
3. Критерий времени ожидания предоставления услуги;
4. Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации;
5. Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг.

Соотношение критериев независимой оценки и методов исследования указано в приложении № 1.

Нормативной правовой основой для проведения независимой оценки являются:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. № 1239«Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 г. № 886н);

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 ноября 2014 г. № 940н «Об утверждении Правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений».

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 995н.

Порядок проведения независимой оценки был утвержден Общественным советом при Министерстве социального развития и труда Камчатского края 27 октября 2014 года.

***1.4. Объем проводимой оценки:***

В процессе сбора и обобщения данных, организацией-оператором АНО «ККЦП СОНКО» было выполнено следующее:

1. получена информация о деятельности и предоставлении услуг 10 организаций социального обслуживания территории Камчатского края (перечень учреждений, утвержденный Общественным советом при Министерстве социального развития и труда Камчатского края (далее – Общественный совет) - протокол от 12.05.2017 № 1);

2. посещение 10 организаций социального обслуживания, из которых 8 посещены очно и 2 заочно с целью наблюдения в местах предоставления услуг непосредственно в учреждениях по показателям:

- безопасность и комфортность территории,

- благоустройство и комфортность здания,

- наличие и качество информационных стендов и табличек, информационных материалов;

3. опрошено 623 человека:

* анкетирование 294 потребителя социальных услуг организаций социального обслуживания в рамках оценки:

- открытости и доступности информации об организации социального обслуживания;

- комфортности условий предоставления услуг;

- доступности предоставления услуг;

- времени ожидания в очереди при получении социальных услуг;

- доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций социального обслуживания;

- компетентности персонала, оказывающего услуги;

- удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг;

* анкетирование 329 сотрудников организаций социального обслуживания в рамках:

-удовлетворённости условиями работы по оказанию услуг в организации социального обслуживания;

-доступности предоставления услуг;

4. проведен анализ 10 сайтов организаций социального обслуживания с выявлением и фиксацией признаков:

- наличия соответствующей информации,

- качества и полноты ее содержания,

- удобства доступа к информации для посетителя сайтов;

5. проведен анализ официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru)с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации;

6. проведен эксперимент («контрольная закупка») посредством 10 телефонных звонков в государственные организации социального обслуживания;

7. проведен эксперимент («контрольная закупка») посредством 10 обращений по электронной почте;

8. проанализированы полученные данные и сформирован отчет;

9. сформирован проект рейтинга этих учреждений;

10. разработан проект рекомендаций организациям социального обслуживания на территории Камчатского края по улучшению предоставления услуг.

**2. Методы и каналы сбора информации в целях проведения исследования**

1) ***анализ открытых источников:***

- сайт Министерствасоциального развития и труда Камчатского края;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru);

- сайты организаций социального обслуживания;

- информационные стенды в 10 организаций социального обслуживания;

2) ***невключенное наблюдение:***

При проведении наблюдений фиксировались результаты наблюдения, включающие критерии оценки организаций социального обслуживания. Фиксация состояния внешнего и внутреннего благоустройства организаций социального обслуживания.

3) ***эксперимент («контрольная закупка»):***

С помощью данного метода проведена оценка доступности телефонного и электронных (сайт, электронная почта) сервисов организаций социального обслуживания с фиксацией результатов «контрольной закупки».

4) ***опрос получателей социальных услуг (или их законных представителей):***

Анкетирование получателей социальных услуг и персонала учреждения, оказывающего социальные услуги.

**3. Результаты опроса, эксперимента «контрольная закупка», мониторинга** **официальных сайтов**

***3.1. Результаты опроса***

Опрос проводился по фиксированной выборке. Согласно техническому заданию, формирование выборки для проведения опроса не менее 25 процентов получателей социальных услуг и не менее 50 процентов сотрудников по каждой организации социального обслуживания. Распределение респондентов представлено в таблице 1.

Таблица 1

Распределение респондентов

| № | Наименование учреждения | Выборка, чел. | | Комментарий |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Получатели социальных услуг | Сотрудники учреждения |
|  | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 49 | 33 |  |
|  | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 102 | 44 |  |
|  | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 22 | 24 |  |
|  | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 10 | 36 | Опрос состоялся только среди тех получателей социальных услуг, медицинские показатели которых позволили это сделать. |
|  | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 14 | 22 |  |
|  | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 20 | 30 | Опрос состоялся только среди тех получателей социальных услуг, медицинские показатели которых позволили это сделать. |
|  | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 9 | 56 | Опрос состоялся с законными представителями получателей социальных услуг. К сожалению, опросить большее количество оказалось сложно. |
|  | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 7 | 24 |  |
|  | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 50 | 45 |  |
|  | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 11 | 15 |  |
| Всего: | | 294 | 329 |  |

Анкеты для получателей социальных услуг (приложение 2) включали вопросы по пяти критериям, всего 11 вопросов, на которые предлагались варианты ответов, например такие как: очень хорошо информирован(а), хорошо информирован, информирован, слабо информирован, очень слабо информирован, не информирован, затрудняюсь ответить. Также в анкете респондентам предложено сделать замечания по качеству работы и дать предложения по улучшению обслуживания в учреждении. По итогам опроса получателей социальных услуг было получено 73 замечания и рекомендация (таблица 2).

Результаты анкетирования получателей социальных услуг представлены в виде линейных распределений в приложении 3.

Таблица 2

Замечания и предложения получателей социальных услуг по качеству работы учреждений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Замечания и предложения респондентов | Количество ответов, ед. |
| 1. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Предоставление услуг стоматолога | 6 |
| Улучшить качество питания, меню | 4 |
| Организация выездов на природу ПСУ | 3 |
| Организовать магазин, аптеку, терминал для оплаты услуг сотовой связи на территории учреждения | 4 |
| Обеспечение ПСУ слуховыми аппаратами, электрической коляской | 3 |
| Увеличить количество персонала и его заработную плату | 3 |
| Приобретение беговой дорожки, спортинвентаря | 1 |
| Установка кондиционеров в помещениях учреждения | 1 |
| Итого | | | 12 |
| 2. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | Увеличить количество специалистов (юрист, ранняя профориентация), в т. ч. медицинского (массажист) | 10 |
| Организовать детские площадки при учреждении, спортивную секцию, волейбол, обучение плаванию, парковку для автотранспорта | 7 |
| Уменьшить документооборот | 6 |
| Услуги массажа | 2 |
| Больше работать с социальными сетями | 1 |
| Увеличить количество выездных мероприятий во время смен летних лагерей, беседы с полицейскими | 4 |
| Итого | | | 30 |
| 3. | Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | Увеличить количество приемов пищи до трех раз в сутки | 1 |
| Увеличить время пребывания в учреждении (более 6 мес.) | 2 |
| Установить телевизоры в комнатах | 3 |
| Выдача временного проездного | 1 |
| Возобновить помощь в лекарственных препаратах необходимых при лечении (если заболел) | 1 |
| Недостаточная помощь в поиске работы | 1 |
| Итого | | | 9 |
| 4. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | Проживание в палатах по одному человеку | 1 |
| Бассейн | 1 |
| Итого | | | 2 |
| 5. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | Нет замечаний и предложений. | 0 |
| Итого | | | 0 |
| 6. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | Нет замечаний и предложений. | 0 |
| Итого | | | 0 |
| 7. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | Необходим автобус для перевозки детей | 6 |
| Замена веранд | 1 |
| Организовать обучение детей простым профессиям | 1 |
| Добавить уличное игровое оборудование | 1 |
| Итого | | | 9 |
| 8. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Вилючинский социальный приют для детей» | Нет замечаний и предложений. | 0 |
| Итого | | | 0 |
| 9. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Организовать онлайн-запись к специалистам | 1 |
| Увеличить количество специалистов | 2 |
| Увеличить перечень социальных услуг | 2 |
| Организовать группу дневного пребывания для детей из благополучных семей | 1 |
| Сократить перечень предоставляемых документов | 3 |
| Предоставлять услуги в группе дневного пребывания с 1,5 лет | 1 |
| Организовать оплату социальных услуг по банковским картам | 1 |
| Итого | | | 11 |
| 10. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов» | Нет замечаний и предложений. | 0 |
| Итого | | | 0 |
| Всего по учреждениям | | | 73 |

Анкеты для сотрудников организаций социального обслуживания (приложение 4) включали вопросы по одному критерию, всего 6 вопросов, на которые предлагались варианты ответов, например такие как: да, качество оказания услуг очень высокое, да, скорее да, скорее нет, нет, абсолютно нет, затрудняюсь ответить. Также в анкете респондентам предложено сделать замечания по качеству работы и дать предложения по улучшению обслуживания в учреждении. По итогам опроса сотрудников организаций социального обслуживания было получено 441 замечание и рекомендация (таблица 3).

Результаты анкетирования сотрудников организаций социального обслуживания представлены в виде линейных распределений в приложении 5.

Таблица 3

Замечания и предложения получателей социальных услуг по качеству работы учреждений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Замечания и предложения респондентов | Количество ответов, ед. |
| 1. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Застеклить переходы между корпусами | 6 |
| Построить новое современное здание (большей площадью) | 4 |
| Улучшить интерьер в отделении | 3 |
| Необходимо обеспечить персонал (ваннщиц) спецодеждой, качественными мочалками, перчатками | 4 |
| Увеличить количество тематических мероприятий | 1 |
| Благоустроить ванные комнаты | 1 |
| Приобретение специализированного транспорта для перевозки колясочников | 1 |
| Соблюдение норм обслуживания на одного сотрудника | 1 |
| Увеличить количество медикаментов, памперсов | 3 |
| Приобретение большой стационарной дезкамеры для белья, одежды, стиральной машины (в 3 корпусе) | 5 |
| Отсутствие служебного туалета, служебной раздевалки в каждом корпусе | 10 |
| Пересмотреть график работы персонала (пожелание: смены по 24 часа) | 3 |
| Завышенные требования к младшему медицинскому персоналу | 1 |
| Увеличить заработную плату | 27 |
| Обеспечить бесплатный проезд для сотрудников в муниципальном транспорте до места работы | 2 |
| Выделить комнату для приема пищи маломобильными получателям услуг | 1 |
| Итого | | | 73 |
| 2. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | Увеличить заработную плату | 8 |
| Уменьшить объем отчетов, документооборот | 6 |
| Необходимо привлечение в штат специалистов дополнительного образования, специалистов по социальной работе, музыкального работника, юриста | 11 |
| Необходим документовед в ОРДОВЗ | 3 |
| Необходимо оборудовать игровую, спортивную площадку, бассейн на территории | 7 |
| Установить безлимитный интернет для всех сотрудников | 5 |
| Автоматизировать запись в лагерь | 1 |
| Установить электронную базу данных | 1 |
| Увеличить площадь учреждения | 1 |
| Организовать системный подход | 1 |
| Совместная работа новичков с профессионалами | 1 |
| Изменить время работы | 1 |
| Повышение информированности населения об учреждении и оказываемых им услугах | 1 |
| Директивный метод управления | 1 |
| Объединение всех отделений в г. Петропавловск-Камчатский в один большой центр реабилитации и досуга детей | 1 |
| Заасфальтировать дорогу к ОРДОВЗ | 1 |
| Замена оборудования, оргтехники во всех отделениях | 2 |
| Итого | | | 52 |
| 3. | Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | Обновить и увеличить материально-техническую базу | 5 |
| Необходимо повышение квалификации сотрудников | 3 |
| Создание филиала для предоставления социально-бытовых услуг для женщин ОМЛС и БОМЖ | 3 |
| Необходимо расширение зоны для обслуживания при приеме граждан | 3 |
| Создание ночлежки для лиц ОМЛС и БОМЖ | 3 |
| Увеличение заработной платы сотрудников | 2 |
| Увеличить количество койко-мест в центре | 2 |
| Необходимо внедрение новых методик | 3 |
| Сократить перечень необходимых документов для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании | 1 |
| Сократить время первичного приема | 1 |
| Сокращение документооборота | 1 |
| Социальные работники стоят в других очередях других учреждений | 2 |
| Проведение плановой аттестации сотрудников | 1 |
| Сотрудничество с центром занятости населения | 1 |
| Недостаточно кабинетов для медицинского персонала | 1 |
| Повысить комфортность проживания получателей социальных услуг | 1 |
| Обеспечить доступность для всех категорий граждан, в первую очередь в отношении инвалидов | 1 |
| Увеличить число проводимых мероприятий для получателей социальных услуг | 1 |
| Улучшить качество обслуживания | 1 |
| Итого | | | 36 |
| 4. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | Увеличить количество младшего персонала, специалистов | 16 |
| Благоустроить территорию для прогулок и отдыха получателей услуг | 4 |
| Повышение заработной платы персоналу | 3 |
| Необходимы курсы получения дополнительного профессионального образования | 3 |
| Привлечение к работе волонтеров | 1 |
| Построить новое большое современное здание, зимний сад | 3 |
| Необходимы тумбочки-столики на колесах | 1 |
| Увеличить финансирование организации | 1 |
| Увеличить заработную плату | 19 |
| Отсутствие льгот для персонала, маленький отпуск | 5 |
| После проведения спецоценки рабочих мест, персонал лишился дополнительных льгот (пенсия, отпуск) | 1 |
| Итого | | | 57 |
| 5. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | Нет замечаний и предложений. | 0 |
| Итого | | | 0 |
| 6. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | Построить новое современного здания | 8 |
| Построить беседки, новый гараж, баню | 6 |
| Организовать спортивно-развлекательный комплекс | 2 |
| Увеличение заработной платы персоналу | 8 |
| Необходимо обеспечить персонал спецодеждой и обувью | 1 |
| Создание попечительского совета | 1 |
| Необходимо приобретение новой мебели | 1 |
| Необходим капитальный ремонт | 1 |
| Увеличить финансирование | 3 |
| Нет места отдыха для персонала | 6 |
| Итого | | | 37 |
| 7. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | Необходим автобус для перевозки детей | 35 |
| Увеличить количество штатных специалистов, в т. ч. медицинских (педиатр) | 22 |
| Благоустроить территорию (крытые веранды, качели) | 19 |
| Построить новое здание (большей площадью) | 15 |
| Необходима реабилитация детей в бассейне | 3 |
| Увеличить количество памперсов для детей и обеспечить их своевременную доставку ФСС 4 |  |
| Подключение интернет сети для использования сотрудниками | 4 |
| Привести в соответствие количество детей в группе согласно постановлению № 481 | 4 |
| Организовать гостевое помещение для длительной встречи родителей с детьми | 1 |
| Сделать работу педагогов ежедневной (7 дней в неделю) | 1 |
| Увеличить финансирование организации | 1 |
| Обеспечить доступное и своевременное оказание консультационных услуг в сфере здравоохранения | 1 |
| Увеличение заработной платы персоналу | 13 |
| Недостаточно инвентаря для прогулок: спортивного, трудового, игрового | 5 |
| Необходимо учебно-методическое оснащение кабинетов, интерактивное оборудование для развития | 8 |
| Пребывание в детском доме воспитанников старше 18 лет, у которых есть родители | 1 |
| Недостаточно компьютерной техники, расходных материалов | 1 |
| Необходимость стоять в общей очереди при обращении в ПФР | 1 |
| Необходимы костюмы для проведения мероприятий | 1 |
| Необходимы курсы повышения квалификации за пределами края | 2 |
| Необходим ремонт в отделении милосердия | 2 |
| Итого | | | 140 |
| 8. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Вилючинский социальный приют для детей» | Необходимы современное оборудование, оргтехника | 1 |
| Необходимо расширение штата (логопед и др.) | 9 |
| Необходимо, чтобы дети принимали участие в трудовой деятельности (график дежурства, субботники, помощь на кухне) | 5 |
| Привлечение спонсорских средств для благоустройства территории для прогулок | 2 |
| Необходимо оборудовать помещения для обслуживания детей - инвалидов | 2 |
| Предоставить возможность учреждению заключать договора с образовательными учреждениями на предоставление образовательных услуг детям непосредственно в учреждении | 1 |
| Увеличение заработной платы персоналу | 4 |
| Необходимо введение круглосуточной охраны | 1 |
| Необходим ремонт фасада, системы отопления и медицинского кабинета | 3 |
| Организация дополнительных кружков (работа с инструментом, кройка-шитье) | 1 |
| Увеличить финансирование организации | 1 |
| Итого | | | 30 |
| 9. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Не повышать цены на платные услуги | 1 |
| Увеличить финансирование | 2 |
| Повышение квалификации сотрудников за пределами Камчатского края | 1 |
| Увеличить штат сотрудников | 7 |
| Необходимо получение лицензии на ЛФК | 4 |
| Организовать мастерскую до 10 чел | 1 |
| Итого | | | 16 |
| 10. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов» | Нет замечаний и предложений. | 0 |
| Итого | | | 0 |
| Всего по учреждениям | | | 441 |

Сводные результаты по анкетным данным получателей социальных услуг и персонала учреждения, оказывающего социальные услуги представлены в приложении 6.

***3.2. Анализ телефонных звонков***

В общей сложности было произведено 10 звонков.

По 1 в каждое из 10 учреждений.

В итоге получилось 10 дозвонов (100%).

Каждый звонок осуществлялся по заранее разработанной легенде.

После завершения звонка, интервьюер заполнял фиксированную форму (таблица 4).

Таблица 4

Бланк фиксирования результативности обращения по телефону в организацию социального обслуживания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | | |  |
|  | | |  |

Подробный отчет интервьюера по результатам телефонных звонков представлен в приложении 7.

Если выстраивать рейтинг по результатам телефонных звонков в организации социального обслуживания, то получится следующее сравнение (таблица 5):

Таблица 5

Рейтинг по результатам телефонных звонков в организации социального обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Балл |
| 1. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 4,0 |
| 2. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 4,0 |
| 3. | Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 4,0 |
| 4. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 3,5 |
| 5. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 3,5 |
| 6. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 3,5 |
| 7. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 4,0 |
| 8. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Вилючинский социальный приют для детей» | 4,0 |
| 9. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 4,0 |
| 10. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов» | 4,5 |

Ниже представлены комментарии в свободной форме от интервьюера, осуществлявшего звонки.

1. ***Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»***

Специалист не представился и не указал наименование учреждения, передал трубку другому специалисту. Он отвечал на вопросы с положительными эмоциями, был очень вежлив и позитивен. Поинтересовался о герое легенды. В соответствии с категорией получателя услуг предложил платные услуги. В момент звонка не дал полной информации, но сам перезвонил на следующий день, как и обещал, и рассказал об услугах, которые будут предоставлены и назвал их стоимость.

1. ***Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи семье и детям»***

Специалист указала наименование учреждения, но, не представилась.

Отвечала на вопросы с положительными эмоциями, была очень вежлива и позитивна. По интересующим вопросам специалист предоставила информацию.

1. ***Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»***

Специалист не представилась и не указала наименование учреждения, но отвечала на вопросы с положительными эмоциями, была очень вежлива и тактична. Поинтересовалась о герое легенды. Чувствовалось желание мне помочь с решением проблемы. Ответила на все вопросы полно. Дала полную информацию об учреждении. Пригласила посетить учреждение.

1. ***Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»***

Специалист указала наименование учреждения, но, не представилась.

Предоставляла информацию в сдержанном тоне (что может быть связано со спецификой учреждения), по всем интересующим вопросам специалист предоставила информацию и порекомендовала официальный сайт для уточнения деталей.

1. ***Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»***

Специалист представилась и указала наименование учреждения, предоставляла информацию в сдержанном тоне, по всем интересующим вопросам специалист предоставила информацию.

1. ***Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»***

Специалист не представилась и не указала наименование учреждения, предоставляла информацию в сдержанном тоне, по всем интересующим вопросам специалист предоставила информацию.

1. ***Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей»***

Специалист не представилась и не указала наименование учреждения, но отвечала на вопросы с положительными эмоциями, была очень вежлива и тактична. Поинтересовалась о герое легенды. Чувствовалось желание мне помочь с решением проблемы. Ответила на все вопросы полно. Дала полную информацию об учреждении. Пригласила посетить учреждение, чтобы посмотреть условия и познакомиться с персоналом.

1. ***Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Вилючинский социальный приют для детей»***

Специалист представилась и указала наименование учреждения, отвечала на вопросы с положительными эмоциями, была очень вежлива и тактична. Поинтересовалась о герое легенды. Чувствовалось желание помочь. Ответила на все вопросы полно.

1. ***Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»***

Специалист представилась и указала наименование учреждения, отвечала на вопросы с положительными эмоциями, была очень вежлива и тактична. Чувствовалось желание помочь. Ответила на все вопросы полно.

1. ***Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов»***

Специалист не представилась и не указала наименование учреждения, но отвечала на вопросы с положительными эмоциями, была очень вежлив и тактична. Поинтересовалась о герое легенды. Чувствовалось желание мне помочь с решением проблемы. Так как центр оказывает бесплатные услуги только инвалидам и гражданам пожилого возраста, дала информацию о другой организации оказывающей подобные услуги другим категориям граждан бесплатно. Ответила на все вопросы полно.

**Общие выводы по блоку:**

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

***3.3. Результаты обращений посредством электронной почты***

Был заведен электронный ящик на yandex.ru с вымышленным именем Оксана Николаевна Петрушева.

Адрес: onpetrusheva@yandex.ru

С этого ящика было отправлено 10 сообщений в 10 учреждений со следующим содержанием:

«Добрый день!

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

Из 10 осуществленных запросов, 7 получили ответ. 3 были проигнорированы, соответственно. Ответы учреждений и время ожидания представлены в приложении 8.

**Общие выводы по блоку:**

Из числа осуществленных запросов 70% получили ответ, 30% остались без внимания. В четырех случаях ответы были получены оперативно (в течение одного дня), остальные в течении трех суток.

Большинство полученных ответов разъясняют вопросы сформулированные в запросе (5 ответов). Специалисты двух организаций, отвечающие на запрос, перенаправляют на официальный сайт учреждения.

Если выстраивать рейтинг по тому, на сколько качественно и оперативно был составлен ответ, то получится следующее сравнение представленное в таблице 6.

Таблица 6

Рейтинг результатов обращений посредством электронной почты в организации социального обслуживания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Место | |
| № | Учреждение | Оперативность | Качество |
|  | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 1 | 1 |
|  | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 2 | 4 |
|  | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов» | 3 | 5 |
|  | Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 4 | 6 |
|  | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 5 | 7 |
|  | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 6 | 3 |
|  | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Вилючинский социальный приют для детей» | 7 | 2 |

***3.4. Анализ данных, полученных в ходе проведения мониторинга официальных сайтов организаций социального обслуживания***

Разработан гайд по анализу сайтов.

Гайд состоит из 17 показателей (таблица 7), посредством которых анализируется контент сайтов.

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

- сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- официальный сайт учреждения.

Таблица 7

Показатели для анализа официальных сайтов организаций социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатель |
|  | Полнота и актуальность информации о деятельности организации www.bus.gov.ru |
|  | О дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты |
|  | О структуре и об органах управления организации социального обслуживания |
|  | О форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги |
|  | 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 |
|  | Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) |
|  | 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") |
|  | О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
|  | 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; |
|  | О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации |
|  | О финансово-хозяйственной деятельности |
|  | О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре |
|  | О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
|  | О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти |
|  | Соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
|  | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. |
|  | Наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа) |

При наличии показателя на официальном сайте учреждения, интервьюер ставил отметку и присваивал 1 балл если информация представлена в полном объеме, 0,5 балла – информация представлена не в полном объеме и 0 баллов - информация отсутствует.

Подробные результаты и сводная информация, полученная в ходе анализа сайтов в приложении 9, обобщенные результаты представлены в таблице 8.

Таблица 8

Результаты анализа официальных сайтов организаций социального обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Балл |
| 1. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Вилючинский социальный приют для детей» | 0,77 |
| 2. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов» | 0,77 |
| 3. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 0,75 |
| 4. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 0,72 |
| 5. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 0,69 |
| 6. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0,63 |
| 7. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 0,61 |
| 8. | Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 0,44 |
| 9. | Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 0,44 |
| 10. | Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 0,5 |

**Показатели отсутствующие на сайтах** **организаций социального обслуживания:**

1. ***Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»***
2. На официальном сайте учреждения http://www.pdipi.ru/rekvizit/ не найдена информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях);
3. Не найдена информация о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
4. Не найдена информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
5. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социальногообслуживания;
6. Не найдена информация о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
7. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа);
8. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
9. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) некорректно указаны контактные телефоны.
10. ***Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи семье и детям»***
11. На официальном сайте учреждения http://www.kamsoccentr.ru/ не найдена информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
12. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;
13. Не найдена информация о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
14. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа);
15. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) некорректно указаны контактные телефоны.

***3. Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»***

1. На официальном сайте учреждения http://www.social-center.ru/ не найдена информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
2. Не найдена информация о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
3. Не найдена информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
4. Не найдена информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
5. Не найдена информация о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
6. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
7. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;
8. Не найдена информация о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
9. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа);
10. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

***4. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»***

1. На официальном сайте учреждения http://www.edipb.ru/ не найдена информация о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
2. Не найдена информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
3. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;
4. Не найдена информация о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
5. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа);
6. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) некорректно указаны контактные телефоны.

***5. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»***

1. На официальном сайте учреждения http://www.d-internat-atlasovo.ru/ не найдена информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях);
2. Не найдена информация о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
3. Не найдена информация о порядке и об условиях предоставления социальных услуг, о тарифах на социальные услуги;
4. Не найдено полной информации 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");
5. Не найдена информация, либо не актуальна информацияоб 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;
6. Не найдена информация о коллективном договоре;
7. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;
8. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа);
9. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

***6. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»***

1. На официальном сайте учреждения http://pni-tigil.ru/ не найдена информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты юридических лиц;
2. Не найдена информация о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
3. Не найдена информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
4. Не найдена информация о информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
5. Не найдена информация о 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;
6. Не найдена информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка;
7. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;
8. Не найдена информация о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
9. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа);
10. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

***7. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей»***

1. На официальном сайте учреждения http://www.едди.рф/ не найдена информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
2. Не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;
3. Не найдена информация о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
4. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа);
5. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) некорректно указаны контактные телефоны.

***8. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Вилючинский социальный приют для детей»***

1. На официальном сайте учреждения http://vilzabota.ru/ не найдена информация о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
2. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа);
3. Версия сайта не соответствует альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
4. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) некорректно указаны контактные телефоны.

***9. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»***

1. Официальный сайт учреждения http://realkam.ru/ в различных браузерах (протестированы IE,Chrome, FF, Opera) отображается некорректно даже в самых последних версиях. Поскольку функционирование сайта требует установки на компьютер пользователя плагина Adobe Flash, это затрудняет работу с ним в обычном режиме, особенно для пользователей с ограниченными возможностями. То же касается мобильных устройств.

В Adobe Flash Player система регулярно находит критические уязвимости, поэтому Adobe Flash Player требует постоянного обновления. Однако автоматически плагин не обновляется, т.к. это связано с вопросами безопасности компьютеров пользователей. Посетители сайта пользуются как различными браузерами, так и разными их версиями. Для просмотра сайта необходимо обновлять плагин, как только выходит новая его версия. Отсюда следует, что сайт недоступен для работы большинству пользователей.

В связи с вышеперечисленным интервьюер не смог провести анализ сайта организации.

1. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) некорректно указаны контактные телефоны.

***10. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов»***

1. На официальном сайте учреждения http://домветеранов.рф/ не найдена информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;
2. Не найдена информация о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
3. Не найдена информация о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа);
4. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) некорректно указаны контактные телефоны и неверно указан официальный сайт учреждения.

**4. Оценка качества работы организаций социального обслуживания выраженная в показателях, характеристика качества оказания социальных услуг**

***4.1. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания***

В соответствии со ст.13 Федерального Закона РФ от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», организации социального обслуживания, которые является поставщиками социальных услуг, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

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

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

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

5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

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

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

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

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

13) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» оценка проводилась по 7 показателям (приложение 10) (максимальное количество баллов, которое могло получить учреждение – 15):

1) полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на сайтах организации социального обслуживания);

2) наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению;

3) наличие дистанционных способов взаимодействия организации социального обслуживания и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);

4) результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;

5) наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

6) наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

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

***Показатель 1 для анализа: полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на сайтах организаций социального обслуживания)***

*а) оценка "открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"*

По показателю 1.1. группы "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показателю рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет" - учреждения могли получить от 0 до 1 балла. В этой базе данных о каждом учреждении должны быть заполнены 4 раздела: «Контактная информация», «Услуги и работы», «Показатель деятельности» и «Отзывы о работе». По результатам проверки в целом ситуация обстоит неплохо. На сайте www.bus.gov.ru представлена информация обо всех учреждениях, участвовавших в аудите. Следует отметить, что только у КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» на сегодняшний день заполнен раздел «Отзывы о работе» (1 отзыв), у остальных 9 организаций социального обслуживания раздел не заполнен. Разделы: «Контактная информация», «Услуги и работы» и «Показатели деятельности» заполнены у всех организаций социального обслуживания.

Сравнительный анализ информации, размещенной на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), показал, что в основном она соответствует требованиям открытости и доступности. В целом, по показателю 1.1 все учреждения получили по 1 баллу.

*б) оценка соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"*

Показатель 1.2 - это соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Поставщики социальных услуг должны формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивать доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания. Поставщики социальных услуг обязаны обеспечить открытость и доступность следующей информации:

1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

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

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

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

5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

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

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

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

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

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

13) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Указанная информация и документы подлежат размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет" и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

Таким образом, лидерами по показателю 1.2 «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"» стали 3 учреждения:

1. КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей»- 77%;

2. КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»- 77%;

3. КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» - 75%;

4. КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» - 72 %.

Сайты 7 организаций социального обслуживания на сегодня соответствуют требованиям законодательства на 60 – 90 %, что оценивается в рамках экспертизы на 0,9 баллов, 2 организации социального обслуживания на 30 – 60%, что оценивается в рамках экспертизы на 0,6 балла. Сайт КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»в рамках экспертизы оценен на 0 баллов, так как недоступен для работы большинству пользователей, что является нарушением в соответствии с п.7 Постановления Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. N 1239 "Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": технические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать: доступ к размещенной на официальном сайте информации без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информации требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информации платы.

*в) оценка наличия информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.*

*Анализ информационных стендов*

Для анализа информационной доступности учреждений социального обслуживания был использован метод наблюдения. Экспертом проведен осмотр информационных стендов, где предоставляется информация для потребителей услуг.

Кроме того, фиксировалось наличие/отсутствие информации на стендах учреждений:

* ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» № 442 от 25.12.2013 г.;
* перечень услуг, предоставляемых в учреждении;
* тарифы на оказание платных услуг;
* информация об учреждении, его структурных подразделениях, отделениях;
* тематическая информация о деятельности учреждения, графике и количестве проводимых мероприятий, месте и времени работы специалистов;
* информация о руководстве учреждения;
* информация о специалистах учреждения;
* информация о месте и времени работы специалистов;
* информация о времени приема потребителей услуг руководителем учреждения и руководителем филиала;
* информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
* информация о вышестоящих организациях, контрольно-надзорных органах и их контактов;
* наличие книги жалоб, отзывов и предложений.

В соответствии с методикой оценки учреждений социального обслуживания наличие данной информации на стендах оценивалось в 1 балл.

По итогам наблюдения можно сделать вывод, что во всех учреждениях информация данного типа была представлена на стендах, а также размещена в папках для клиентов, которые находились в непосредственной близости от информационных стендов, соответственно у всех учреждений – 1 балл.

Недостатки, выявленные в ходе проведения оценки информации, размещенной на стендах (характерны для большинства учреждений):

• стенды, чаще всего, находятся высоко и не учитывают интересы и возможности маломобильных потребителей услуг;

• информация, как правило, имеет мелкий шрифт, не всегда размещены разъяснения содержания новых норм.

Как положительный момент в работе с новой информацией необходимо отметить следующее. Из бесед со специалистами учреждений, руководителями филиалов и учреждений было выявлено, что специалисты проводят групповые разъяснительные мероприятия с потребителями услуг и доводят до них информацию, в том числе, с учетом специфических особенностей получателей социальных услуг.

Стоит отметить, что в процессе наблюдения и беседы с руководителями филиалов учреждений было установлено, что есть сложности размещения информационных стендов на высоте, доступной для маломобильных клиентов.

***Показатель 2 для анализа: наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению***

Обязанность учреждений социального обслуживания по ведениюальтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению с 1 января 2016 года регламентируется:

* Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» ст.14 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к информации»
* Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов». А именно ст. 22 данного Закона гласит: «Статью 10 Федерального закона от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291; 2013, N 23, ст. 2870) дополнить частью 6 следующего содержания: "6. Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети "Интернет" устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти".
* Конвенцией о правах инвалидов (ст.21).

Сайты 5 организаций социального обслуживания на сегодня соответствуют требованиям законодательства и имеют альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению получили по 1 баллу. КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов», КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан», «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов», КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа», КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» не имеют альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению, соответственно они оценены на 0 баллов.

***Показатель 3 для анализа: наличие дистанционных способов взаимодействия организации социального обслуживания и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)***

При анализе дистанционных способов взаимодействия организаций социального обслуживания и получателей социальных услуг выявлено, что 9 организаций социального обслуживания имеют такие дистанционные способы взаимодействия как телефон, электронная почта, из них 6 организаций социального обслуживания имеют еще и электронный сервис на сайте (обратная связь).

По показателю все учреждения получили по 2 балла.

***Показатель 4 для анализа: результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации***

При исследовании проводилась оценка результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (телефон, электронная почта). Максимальное значение по показателю – 2 балла. Оценка осуществлялась на основании "контрольных закупок" с определением доли результативных звонков в организации социального обслуживания от числа контрольных звонков и доли результативных обращений в организации социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов.

Исследование доступности телефонного сервиса и электронной почты проводилось интервьюера с точки зрения потребителя, желающего получить консультацию по различным вопросам и воспользоваться услугами.

Для телефонного разговора использовались вопросы-легенды в зависимости от направления деятельности организации социального обслуживания. В 9 организаций социального обслуживания интервьюер дозвонился с первого раза и время ожидания снятия трубки составило на более 20 секунд. Следует отметить общую тенденцию, характерную при проведении телефонных консультаций: сотрудники, отвечающие на телефонные обращения, вежливы, доброжелательны и готовы оказать помощь.

Для обращения посредством электронной почты, так же использовались вопросы-легенды.

Из 10 осуществленных запросов, 7 получили ответ. 3 были проигнорированы, соответственно. В четырех случаях ответы были получены оперативно (в течение одного дня), остальные в течении трех суток.

Большинство полученных ответов разъясняют вопросы сформулированные в запросе (5 ответов). Специалисты двух организаций, отвечающие на запрос, перенаправляют на официальный сайт учреждения.

В целом результативность обращений посредством телефонного сервиса у всех организаций социального обслуживания оценена в 1 балл.

В результате обращений посредством электронной почты 7 организаций социального обслуживания получили по 1 баллу. КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов», «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» и КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» не ответили на обращение и соответственно оценены на 0 баллов.

***Показатель 5 для анализа: наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг***

В всех организациях социального обслуживания имеются книги жалоб, отзывов и предложений и информация о времени приема потребителей услуг руководителем учреждения и руководителем филиала, порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, вышестоящих организациях, контрольно-надзорных органах и их контактов имеется на информационных стендах, размещенных в общедоступных местах учреждения.

При проведении экспертизы были проанализированы книги жалоб и предложений, имеющиеся в учреждениях. Во всех учреждениях имеются книги жалоб и предложений (книги отзывов и предложений). Надо отметить, что в тех учреждениях, где книги отзывов и предложений находятся в общедоступных местах и нет регламента подачи клиентами жалоб и предложений, в них содержатся, в основном, благодарности получателей социальных услуг.

В качестве замечаний, на момент проведения общественной экспертизы стоит отметить, что в большинстве учреждений книги отзывов, заполняются редко и не отражают «реакцию» администрации учреждения на обращения потребителей услуг (даже если это благодарность или пожелание).

Направить заявление (жалобу), предложение и отзыв о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме возможно во всех организациях социального обслуживания через официальном сайт организации социального обслуживания в сети "Интернет" посредством электронной почты или электронного сервиса («обратная связь», «напишите нам»).

Так же направить заявление (жалобу), предложение и отзыв о качестве предоставления социальных услуг каждой оцениваемой организации социального обслуживания возможно по телефону/на "горячую линию" Министерства социального развития и труда Камчатского края по номерам телефона указанным на официальном сайте Министерствасоциального развития и труда Камчатского края.

В целом по показателю 5 все организации социального обслуживания получили по 3 балла.

***Показатель 6 для анализа: наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг***

Для анализа информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг были изучены: информационные стенды организаций социального обслуживания, официальные сайты организаций социального обслуживания в сети "Интернет", официальный сайт Министерства социального развития и труда Камчатского края в сети "Интернет".

Значение показателя «1» говорит о наличии данной информации, «0,5» - частичном наличии, «0» - об отсутствии, максимальное значение по показателю 3 балла.

Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания представлено в таблице 9.

Таблица 9

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | | |  |
| № | Учреждение | в общедоступных местах на информационных стендах в учреждении | на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" | на официальном сайте Министерства социального развития и труда Камчатского края в сети "Интернет" | Сумма баллов  (max-3) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 1 | 0 | 0 | 1 |

Как видно из таблицы, все учреждения размещают информацию о порядке подачи жалоб на информационном стенде.

Информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" размещена только у КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов», у остальных 9 организаций социального обслуживания эту информацию интервьюер не нашел. Не представлена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания и на официальном сайте Министерства социального развития и труда Камчатского края.

***Показатель 6 для анализа: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг (по данным опроса получателей социальных услуг)***

Анализ данных опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности информацией об организации социального обслуживания (таблица 10).

Таблица 10

Удовлетворенность получателей социальных услуг информацией об организации социального обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Доля респондентов, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных) |
|  | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 100 |
|  | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
|  | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 100 |
|  | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 88,9 |
|  | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 84 |
|  | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 79,4 |
|  | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 78,6 |
|  | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 77,3 |
|  | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 70 |
|  | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 69,4 |

Опрос получателей социальных услуг выявил высокий уровень удовлетворенности информацией о КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов», КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» и КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» (по 1 баллу). Ниже, чем у остальных учреждений, показатель у КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (0,69 баллов).

Сумма баллов по критерию «Открытости и доступности информации об организации социального обслуживания» представлена в таблице 11.

Таблица 11

Сумма баллов по критерию «Открытости и доступности информации об организации социального обслуживания»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Сумма баллов  (max-15) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 10,6 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 12,7 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 10,9 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 12,1 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 11,7 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 10,6 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 12,8 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 11,9 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 11,8 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 12,9 |

В целом, в ходе экспертной оценки информационной среды учреждений было установлено, что руководители и сотрудники учреждений понимают необходимость выполнения требований российского законодательства об информационной доступности и открытости учреждений, ведут работу по формированию информационного пространства учреждения. В качестве рекомендации также можно высказать и необходимость разработки типового регламента организации информационного пространства учреждений и обучение сотрудников основам современных информационных технологий.

**4.2. *Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения***

По критерию «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения» оценка проводилась по 5 показателям (максимальное количество баллов, которое могло получить учреждение – 8):

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг;
2. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;
3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;
4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;
5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

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

Доступность условий для получения услуг представителями маломобильных групп осуществлялась посредством наблюдения и оценки соответствия помещений, занимаемых учреждениями, и прилегающей территории требованиям национальных стандартов в области доступности среды для маломобильных категорий граждан.

Учреждение считается соответствующим требованиям, если:

- оборудована территория, прилегающая к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- оборудованы входные зоны на объектах оценки для маломобильных групп населения;

- в здании есть специально оборудованные для представителей маломобильных групп санитарно-гигиенические помещения (оборудованные поручнями, специальными подъемниками);

- в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Необходимо отметить, что большинство организаций социального обслуживания находятся в приспособленных зданиях. Поэтому, признать полное соответствие всем требованиям ГОСТа сложно. Однако следует отметить, что большинством учреждений была проведена значительная работа по обеспечению доступной среды для маломобильных групп, в некоторых учреждениях на момент проведения оценки шли ремонтные работы в помещениях учреждений (КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»).

*В категорию «частично оборудованы» практически все учреждения подходят по критерию «Оборудование входных зон для маломобильных групп населения».* Действительно, в 9 учреждениях на момент обследования, были установлены пандусы при входе или оборудованы дополнительные въезды для маломобильных категорий граждан, установлены кнопка вызова персонала, установлены поручни в коридорах, перила на лестницах. КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» имеют в наличии ступенькоходы. Но не все входные конструкции соответствуют требованиям ГОСТа и СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001».

Руководители большинства учреждений в качестве выхода из этой неблагоприятной ситуации предоставляют первые этажи зданий для маломобильных клиентов (например, КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов», КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»).

Отдельный вопрос для проведения анализа – наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения. При проведении экспертизы оценивалось наличие поручней, соответствие ширины дверей требованиям ГОСТа и СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СниП 35-01-2001», наличие подъемников для лежачих клиентов. Необходимо отметить, что в большинстве учреждений данные требования соблюдены.

Во всех оцениваемых учреждениях в настоящее время отсутствует специальное оборудование – видео- и аудиоинформаторы для людей с нарушениями зрения и слуха. Во время проведения экспертизы в каждом учреждении задавался вопрос о наличии клиентов с нарушениями зрения и слуха и о наличии специального оборудования для данных клиентов. При этом световыми полосами, кругами, информационными табличками шрифтом Брайля для слабовидящих людей оборудован только КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям», так же имеется в учреждении имеется переносной индукционный прибор для лиц с нарушением функций слуха. Видеоинформаторов в учреждениях нет вообще. Все учреждения оборудованы звуковой системой оповещения о пожаре.

Следует отметить, что у КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» - доступность условий беспрепятственного доступа к объекту и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов не обеспечена, т. к. не оборудована.

Результаты обследования по показателю доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг представлены в таблице 12.

Таблица 12

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг | | | |  |
| № | Учреждение | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | Сумма баллов  (max-4) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 0,5 | 1 | 1 | 0 | 2,5 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 2 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0 | 1,5 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 0,5 | 1 | 0,5 | 0 | 2 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 0,5 | 1 | 1 | 0 | 2,5 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0 | 1,5 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 0,5 | 1 | 1 | 0 | 2,5 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 0,5 | 1 | 1 | 0 | 2,5 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 0,5 | 1 | 1 | 0 | 2,5 |

***Показатель 2 для анализа:*** ***доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных***

Получатели социальных услуг организаций социального обслуживания, в целом, считают условия оказания услуг доступными, так ответили 90% опрошенных клиентов учреждений (таблица 13).

Таблица 13

Получатели услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающие условия оказания услуг доступными

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 98 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 83,3 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 86,4 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 85,7 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 95 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 100 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 85,7 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 94 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 100 |

***Показатель 3 для анализа: наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания***

Данный показатель анализировался с помощью наблюдения – визуальной оценки наличия помещений для оказания социальных услуг.

В соответствии с нормативными документами, учреждениями стационарного и полустационарного социального обслуживания оказываются социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, социально-трудовые услуги и услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей услуг.

Для оказания социально-бытовых услуг во всех учреждениях стационарного и полустационарного социального обслуживания имеются комнаты для проживания клиентов, оборудованные мебелью и мягким инвентарем в соответствии с состоянием здоровья клиента и степенью утраты им способности к самообслуживанию, помещения для питания клиентов, помещения для оказания санитарно-гигиенических услуг (ванные комнаты, душевые, прачечные, гладильные комнаты, помещения для хранения вещей клиентов, в некоторых учреждениях – парикмахерские комнаты), ритуальные комнаты, помещения (холлы и залы) для проведения досуга и отдыха. По данному критерию можно говорить о 100% наличии помещений для оказания данного типа услуг. Причем, в некоторых учреждениях комнаты для проживания клиентов оборудованы санитарно-гигиеническими комнатами (например, КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»), в том числе, адаптированными для маломобильных категорий граждан.

Для оказания социально-медицинских услуг в учреждениях имеются медицинские посты и медицинские кабинеты. Перечень и объем социально-медицинских услуг в разных учреждениях социального обслуживания отличаются, что обусловлено наличием или отсутствием у учреждения лицензии на оказания определенных социальных услуг. В процессе обследования эксперт посетил все помещения для оказания социально-медицинских услуг, а также ознакомился с лицензиями на оказание медицинской деятельности.

Для оказания социально-психологических услуг в 8 учреждениях у психолога имеются отдельный кабинет и сенсорная комната.

Для оказания социально-педагогических услуг в учреждениях имеются оборудованные кабинеты.

Социально-правовые и социально-трудовые услуги оказываются специалистами по социальной работе, юристконсультами учреждения как правило, имеющими отдельные кабинеты или размещающимися вместе с другими специалистами социального блока: социальным работником, социальным педагогом, специалистом по реабилитации или инструктором по труду (в зависимости от специфики учреждения).

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей услуг оказываются в залах для групповой работы или специальных залах для лечебной физкультуры, в зависимости от содержания реабилитационной программы. В ряде учреждений есть комнаты для обучения клиентов навыкам самообслуживания, формирования или сохранения их (КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям», КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа», КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей», КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей», КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов»).

Максимальный балл (1 балл) по показателю «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» получили все оцениваемые учреждения.

***Показатель 4 для анализа:*** ***укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг***

По данным руководителей учреждений только 3 учреждения (КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа», КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов») укомплектованы специалистами осуществляющими предоставление социальных услуг в полном объеме (таблица 14).

Таблица 14

Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (%) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 95 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 93 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 85,2 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 87 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 95,5 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 97 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 97 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 100 |

***Показатель 5 для анализа:*** ***доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных***

Получатели социальных услуг стационарных и полустационарных учреждений социального обслуживания, в целом, высоко (как хорошее) оценивают уровень благоустройства и содержания помещений и территорий, так ответили 86% опрошенных клиентов учреждений. Общая доля получателей социальных услуг, довольных содержание помещений и территорий, говорит, что в настоящее время большинство учреждений соответствуют пожеланиям клиентов о комфортности, благоустроенности и надлежащем содержании (таблица 15).

Таблица 15

Получатели социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 73,5 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 79,4 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 86,4 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 85,7 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 85 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 1 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 85,7 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 96 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 100 |

В целом распределение учреждений по сумме баллов по критерию «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения» представлено в таблице 16.

Таблица 16

Сумма баллов по критерию «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Сумма баллов  (max-8) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 6,2 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 5,6 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 5,1 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 5,9 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 6,2 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 5,4 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 6,5 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 3,67 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 6,4 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 6,5 |

По итогам независимой оценки можно рекомендовать учреждениям продолжить работу по приведению учреждений в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

***4.3.Оценка времени ожидания предоставления социальной услуги***

По критерию «Время ожидания предоставления социальной услуги» оценка проводилась по 2 показателям (максимальное количество баллов, которое могло получить учреждение – 2):

1) Доля получателей социальных услуг, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от общего числа опрошенных;

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

***Показатель 1 для анализа:******доля получателей социальных услуг, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от общего числа опрошенных***

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей услуг социальных учреждений, 88% которых отметили время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное (таблица 17).

Таблица 17

Получатели социальных услуг, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Доля получателей социальных услуг, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное (в % от числа опрошенных) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 81,6 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 96,1 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 72,7 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 80 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 85,7 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 85 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 100 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 100 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 94 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 100 |

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

В связи со спецификой оказываемых социальных услуг организациями социального обслуживания, получателям социальных услуг практически не приходится ожидать приема к специалисту, поэтому по данному показателю у всех учреждений стоит 1 балл.

В целом распределение учреждений по сумме баллов по критерию «Время ожидания предоставления социальной услуги» представлено в таблице 18.

Таблица 18

Сумма баллов по критерию «Время ожидания предоставления социальной услуги»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Сумма баллов  (max-2) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1,8 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 1,9 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 1,7 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 1,8 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 1,8 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 1,85 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 2 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 2 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 1,9 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 2 |

**4.4. *Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания***

По критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания» оценка проводилась по 3 показателям (максимальное количество баллов, которое могло получить учреждение – 3):

1) Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

2) Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

3) Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.

***Показатель 1 для анализа: доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных***

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей услуг социальных учреждений, 94% которых отметили высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников (таблица 19).

В беседах эксперта с руководителями и персоналом учреждений, а так же при невключенном наблюдении, эксперт отметил доброжелательное и внимательное отношение сотрудников к получателям социальных услуг.

Таблица 19

Получатели социальных услуг (либо их родственники), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания (в % от числа опрошенных) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 95,9 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 86,3 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 86,4 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 92,3 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 80 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 100 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 100 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 100 |

***Показатель 2 для анализа:*** ***доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных***

Вопрос оценки уровня компетентности кадров клиентами достаточно сложный. Оценка компетентности специалистов клиентами, безусловно, очень субъективна, что связано с уровнем умственных и интеллектуальных способностей клиентов, наличием у них психических расстройств, обусловленных возрастными изменениями или заболеванием человека.

При этом результаты экспертизы показали, что 91% опрошенных получателей социальных услуг оценивают уровень компетентности работников как высокий (таблица 20).

Таблица 21

Получатели социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания (в % от числа опрошенных) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93,9 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 85,3 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 68,2 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 85,7 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 65 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 100 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 100 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 98 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 100 |

Среди учреждений наиболее низко получатели социальных услуг оценивают уровень компетентности сотрудников КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа», только 65 % опрошенных клиентов считают компетентными специалистов учреждения.

Надо отметить, что зачастую клиенты не осознают, что, например, организация культурно-массовых мероприятий, индивидуальные или групповые занятия психологов, консультации по различным вопросам и оформление соответствующих документов специалистами по социальной работе – это тоже услуги, поэтому клиенты могут и недооценивать специалистов. И оценка компетентности, скорее всего, это оценка деятельности медицинского персонала и администрации учреждения.

***Показатель 3 для анализа:*** ***доля*** ***работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников***

С 2015 года в практику деятельности учреждений социального обслуживания введены профессиональные стандарты, предполагающие определенные требования к уровню, содержанию и специализации образования, имеющегося у специалистов, осуществляющих функции по социальной работе и оказывающих иные социальные услуги в учреждении.

По данным руководителей учреждений повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы прошли только 13 % работников (таблица 21). Наиболее активно повышает квалификацию работников по профилю социальной работы КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», в тоже время КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» не повышает квалификацию работников и профессиональную переподготовку работников по профилю социальной работы, объясняя это тем, что в штате нет социальных работников.

Таблица 21

Работники (кроме административно-управленческого персонала), прошедшие повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Доля работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы (в % от числа опрошенных) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 2,9 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 30 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 14,6 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 3 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 0 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 3,3 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 2,2 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 5,6 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 55,3 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 14,8 |

В целом распределение учреждений по сумме баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания» представлено в таблице 22.

Таблица 22

Сумма баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Сумма баллов  (max-3) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1,9 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 2 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 1,7 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 2 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 1,8 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 1,5 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 2 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 2 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 2,5 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 2,1 |

**4.5. *Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг***

По критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» оценка проводилась по 4 показателям (максимальное количество баллов, которое могло получить учреждение – 4):

1) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении, от общего числа опрошенных;

2) Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг;

3) Доля персонала, который считает оказание услуг доступными, от общего числа опрошенных;

4) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

***Показатель 1 для анализа: доля*** ***получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении, от общего числа опрошенных***

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса клиентов. В целом, 93% опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении (таблица 23).

Таблица 23

Получатели социальных услуг, удовлетворенные качеством оказания услуг в организации социального обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении (в % от числа опрошенных) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 91,8 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 88,2 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 77,3 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 92,3 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 75 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 100 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 100 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 98 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 100 |

Определить долю получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждениях КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» и КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» оказалось не возможно, так как опрос среди получателей социальных услуг организаций социального обслуживания не проводился, в связи с медицинскими показаниями получателей социальных услуг и отсутствием их законных представителей.

***Показатель 2 для анализа: количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг***

При проведении экспертизы – независимой оценки качества оказания социальных услуг специалист ознакомился с книгами жалоб, предложений, обращений, имеющихся в учреждении. Необходимо отметить, что подобные документы имеются во всех учреждениях, но используются они по-разному. Как правило, в книгах жалоб и предложений (книгах отзывов и предложений – чаще они именно так называются) клиентами и их посетителями фиксируются слова благодарности персоналу за хорошее отношение и предоставление социальных услуг. Поэтому, фактически в всех учреждениях, которые посетил эксперт, в представленных документах жалоб зафиксировано не было. Беседы с руководителями учреждений и специалистами, работающих в них, показали, что клиенты предпочитают напрямую обращаться к специалистам или руководителям учреждений. Зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, по данным руководителей учреждений, нет. Поэтому, по данному показателю у всех учреждений 1 балл.

***Показатель 3 для анализа: доля персонала, который считает оказание услуг доступными, от общего числа опрошенных***

Данный показатель анализировался на основе данных анкет персонала учреждения, оказывающего социальные услуги.

Анализ анкет персонала учреждений показал, что 92 % опрошенного персонала считают оказание услуг в учреждении доступными (таблица 24).

Таблица 24

Персонал, который считает оказание услуг в организации социального обслуживания доступными

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Доля персонала, который считает оказание услуг доступными (в % от числа опрошенных) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 69,7 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 93,2 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 100 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 75 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 100 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 93,3 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 98,2 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 100 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 100 |

***Показатель 4 для анализа: доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных***

Данный показатель анализировался на основе данных анкет получателей социальных услуг. Порекомендовали бы учреждение своим родственникам и знакомым 90% опрошенных получателей социальных услуг. Очевидно, получатели социальных услуг положительно оценивают учреждения, в которых находятся, удовлетворены уровнем и качеством жизни и обслуживания в них (таблица 25).

100% опрошенных клиентов готовы рекомендовать своим знакомым учреждения: КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа», КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей», КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов». Ответ на данный вопрос отражает действительно степень удовлетворенности клиентами всем комплексом предоставляемых в учреждении услуг и отношением к клиентам со стороны персонала.

Таблица 25

Получатели социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (в % от числа опрошенных) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 71,4 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 88,2 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 77,3 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 100 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 92,9 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 80 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 88,9 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 100 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 100 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 100 |

В целом распределение учреждений по сумме баллов по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» представлено в таблице 26.

Таблица 26

Сумма баллов по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Сумма баллов  (max-4) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 3,3 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 3,7 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 3,5 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 3,7 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 3,8 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 3,5 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 3,8 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 4 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 4 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 4 |

***4.6. Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания***

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания Камчатского края (приложение 11), в ходе которой оценивалось качество оказания услуг десяти организаций социального обслуживания Камчатского края, отражают высокую удовлетворенность потребителей социальных услуг. Общий (итоговый) балл, из возможных 32 баллов, для 6 учреждений (КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям», КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа», КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов», КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей», КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов») составил от 25 до 28 баллов, у КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов», КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан», КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» и КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» – от 22 до 24 баллов.

Таблица 27

Общий (итоговый) балл по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Сумма баллов  (max-26) |
| 1. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 23,8 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 25,9 |
| 3. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 22,9 |
| 4. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 25,5 |
| 5. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 25,3 |
| 6. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 22,7 |
| 7. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 27,1 |
| 8. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 23,6 |
| 9. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 26,6 |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 27,5 |

Таким образом, потребители социальных услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуги, коммуникативные и профессиональные компетенции работников организаций социального обслуживания, и демонстрируют высокую степень удовлетворенности качеством оказания услуг в оцениваемых учреждениях.

Сгруппировав, КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа», КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей», КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов», КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов», КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» в «Группа I», КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» в «Группа II», как схожие учреждения по роду оказываемого социального обслуживания, сформирован рейтинг этих учреждений (таблица 28).

Таблица 28

Рейтинги, полученные в процессе проведения независимой оценки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Сумма баллов  (max-26) |
|  | «Группа I» |  |
| 1. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей» | 27,1 |
| 2. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | 25,5 |
| 3. | КГАУСУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | 25,3 |
| 4. | КГУ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 23,8 |
| 5. | КГАУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | 22,7 |
|  | «Группа II» |  |
| 1. | КГАУ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 26,6 |
| 2. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | 25,9 |
|  |  |  |
| 1. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | 27,5 |
|  |  |  |
| 1. | КГУ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | 22,9 |
|  |  |  |
| 1. | КГАУ «Вилючинский социальный приют для детей» | 23,6 |

**5. Рекомендации для учреждений по улучшения качества оказания услуг**

***5.1.Общие рекомендации***

1. Организовать работу по оборудованию территорий, прилегающих к организациям социального обслуживания, входных зон, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

2. Организовать работу по установке в помещениях организаций социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

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

4. Разработать альтернативные версии официальных сайтов организаций социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

6. Проводить работу в плановом режиме по информационной открытости деятельности организаций, в том числе ведение официальных сайтов, обеспечение наполненности последних актуальной информацией.

7. В целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости: провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством.

***5.2.Выводы и рекомендации по каждому учреждению***

***1. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов»***

*В части повышения информационной открытости и доступности:*

1. На официальном сайте учреждения http://www.pdipi.ru/rekvizit/ добавить информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях);

- о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;

- о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;

- о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

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

1. Привести в соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
2. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 41531344044153134049, необходимо изменить номер телефона на формат: +7(415-31)3-44-04, +7(415-31)3-40-49.
3. Провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин.
4. Назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан посредством электронных сервисов и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством.

*В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:*

Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

***2. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский центр социальной помощи семье и детям»***

*В части повышения информационной открытости и доступности:*

1. На официальном сайте учреждения http://www.kamsoccentr.ru/ добавить информацию:

- о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;

- о наличии возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

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

2. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 41524275034152424549, необходимо изменить номер телефона на формат: +7(415-2) 427503, +7(415-2) 424549.

3. Провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин.

*В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:*

Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

***3. Краевое государственное автономное полустационарное учреждение социальной защиты «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан»***

*В части повышения информационной открытости и доступности:*

1. На официальном сайте учреждения http://www.social-center.ru/ добавить информацию:

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

- о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- 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");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

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

- о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;

- о наличии возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

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

1. Привести в соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
2. Провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин.
3. Назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан посредством электронных сервисов и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством.

*В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:*

Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

***4. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа»***

*В части повышения информационной открытости и доступности:*

1. На официальном сайте учреждения http://www.edipb.ru/ добавить информацию:

- о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

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

- о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;

- о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

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

2. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 4153166911-, необходимо изменить номер телефона на формат: +7(415-31) 6-69-11.

3. Провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин.

4. Назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан посредством электронных сервисов и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством.

*В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:*

Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

***5. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов»***

*В части повышения информационной открытости и доступности:*

1. На официальном сайте учреждения http://www.d-internat-atlasovo.ru/ добавить информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях);

- структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- о порядке и об условиях предоставления социальных услуг, о тарифах на социальные услуги;

- 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");

- 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;

- о коллективном договоре;

- о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;

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

2. Привести в соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

3. Назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан посредством электронных сервисов и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством.

*В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:*

Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

***6. Краевое государственное автономное стационарное учреждение социальной защиты «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа»***

*В части повышения информационной открытости и доступности:*

1. На официальном сайте учреждения http://pni-tigil.ru/ добавить информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты юридических лиц;

- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- 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;

- о информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- 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;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка;

- о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;

- о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

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

2. Привести в соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

3. Провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин.

4. Назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан посредством электронных сервисов и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством.

*В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:*

Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

***7. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Елизовский дом-интернат для умственно-отсталых детей»***

*В части повышения информационной открытости и доступности:*

1. На официальном сайте учреждения http://www.едди.рф/ добавить информацию:

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

- о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;

- о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

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

2. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 41522667394152276025, необходимо изменить номер телефона на формат: +7(415-31) 6-67-39, а так же его актуализировать. Адрес официального сайта учреждения указан неверный, необходимо актуализировать.

3. Провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин.

*В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:*

Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

***8. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Вилючинский социальный приют для детей»***

*В части повышения информационной открытости и доступности:*

1. На официальном сайте учреждения http://vilzabota.ru/ добавить информацию:

- о наличии возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

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

2. Привести в соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

3. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 4153531738-, необходимо изменить номер телефона на формат: +7(415-35) 3-17-38.

*В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:*

Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

***9. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»***

*В части повышения информационной открытости и доступности:*

1. Официальный сайт учреждения http://realkam.ru/ в различных браузерах отображается некорректно, необходимо привести в соответствие с п.7 Постановления Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. N 1239 "Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 7-41533-21321, необходимо изменить номер телефона на формат: +7(415-33)32-13-21.

*В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:*

Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

***10. Краевое государственное автономное учреждение социальной защиты «Камчатский специальный дом ветеранов»***

*В части повышения информационной открытости и доступности:*

1. На официальном сайте учреждения http://домветеранов.рф/ добавить информацию:

- о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания;

- о наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

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

2. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) номер телефона учреждения указан в виде 4152307380-, необходимо изменить номер телефона на формат: +7(415-2) 30-73-80.

3. Провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин. Необходимо актуализировать адрес официального сайта учреждения.

*В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:*

Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.