Утверждаю:

Министр социального развития

и труда Камчатского края

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.Э. Койрович

«14» ноября 2017 г.

**РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ И ПЛАНЫ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2017 год

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование учреждения** | **Стационарная форма социального обслуживания** |
| 1. | КГАСУ СЗ «Паратунский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**   1. На официальном сайте учреждения http://www.pdipi.ru/rekvizit/ отсутствует информация:   - 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).  2. При запросе по электронной почте ответ получателю не предоставлен.  3. Отсутствуют в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения  **Планы по улучшению качества работы организации**   1. 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; 2. Осуществлять контроль за работой электронной почты на официальном сайте учреждения с целью соблюдения сроков рассмотрения, поступающих через «Интернет» обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;   3. Организовать работу по доработке сайта.  **В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:**  1. Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды;  2. оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения. |
| 2. | КГАСУ СЗ «Елизовский дом-интернат психоневрологического типа» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**   1. На официальном сайте учреждения http://www.edipb.ru/ отсутствует информация:   - 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. отсутствие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения  **Планы по улучшению качества работы организации**  1. обеспечить информационную открытость учреждения в соответствии с требования Федерального закона от 28.12.2014 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  2. продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды;  3. оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения |
| 3. | КГАУ СЗ «Елизовский дом-интернат для умственно отсталых детей» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**  На официальном сайте учреждения http://www.едди.рф/ отсутствует 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");  - 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).  **Планы по улучшению качества работы организации**  1. обеспечить информационную открытость учреждения в соответствии с требования Федерального закона от 28.12.2014 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  2. продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды;  3. оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения. |
| 4. | КГАУ СЗ «Мильковский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**  1. На официальном сайте учреждения http://www.d-internat-atlasovo.ru/ отсутствует информация:  - 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 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);  **Планы по улучшению качества работы организации**  1. Необходимо систематизировать разделы сайта и сделать эту систему доступной и понятной для посетителей сайта, обеспечить альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  2. оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения |
| 5. | КГАСУ СЗ «Тигильский дом-интернат психоневрологического типа» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**  1.На официальном сайте учреждения http://pni-tigil.ru/ отсутствует 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;  - 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 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;  **Планы по улучшению качества работы организации**  1. Обеспечить информационную открытость учреждения в соответствии с требования Федерального закона от 28.12.2014 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  2. продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды;  3. оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;  4. продолжить работу, направленную на благоустройство территории. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование учреждения** | **Полустационарная форма социального обслуживания** | |
| 6. | КГАУ СЗ «Камчатский центр социальной помощи семье и детям» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**  На официальном сайте учреждения http://www.kamsoccentr.ru/ отсутствует информация:  - 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).  **Планы по улучшению качества работы организации**  1. обеспечить информационную открытость учреждения в соответствии с требования Федерального закона от 28.12.2014 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  2. оборудовать помещения организации социального обслуживания видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения. | |
| 7. | КГАПУ СЗ «Камчатский комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий и социальной реабилитации граждан» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**   1. На официальном сайте учреждения http://www.social-center.ru/ отсутствует 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;  - 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. отсутствует альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.   3. в помещениях организации социального обслуживания отсутствуют видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;  4. не оборудовано специальное санитарно-гигиенического помещение.  **Планы по улучшению качества работы организации**  1. обеспечить информационную открытость учреждения в соответствии с требования Федерального закона от 28.12.2014 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  2. продолжить работу, направленную на обеспечение доступности учреждения для маломобильных групп населения. | |
| 8. | КГАУ СЗ «Вилючинский социальный приют для детей» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**  1. На официальном сайте учреждения http://vilzabota.ru/ отсутствует информация:  - 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. Отсутствует альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.  3. отсутствует в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения  4. не оборудовано специальное санитарно-гигиенического помещение  5. необходимость проведения ремонта фасада.  **Планы по улучшению качества работы организации**  1. обеспечить информационную открытость учреждения в соответствии с требования Федерального закона от 28.12.2014 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  2. продолжить работу, направленную на обеспечение доступности учреждения для маломобильных групп населения, в том числе:  - оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения  - оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение;  3. обеспечить проведение работ по ремонту фасада здания. | |
| 9. | КГАУ СЗ «Камчатский специальный дом ветеранов» | | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**  На официальном сайте учреждения http://домветеранов.рф/ отсутствует информация:  - 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).  **Планы по улучшению качества работы организации**   1. Организовать работу по доработке сайта, по функционированию обратной связи с учреждением   В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:  1. Продолжить работу по приведению учреждения в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды, в том числе оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения |
| 10. | КГАУ СЗ «Камчатский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**  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. № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;  2. отсутствие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.  **Планы по улучшению качества работы организации**  1.Организовать работу по доработке сайта  2. оборудовать помещения организации социального обслуживания видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения |