

**Филиал Общероссийской общественно-государственной
просветительской организации Российское общество «Знание» в
Брянской области**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Брянского филиала



Т.С.Болховитина

**Независимая оценка качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания**

Отчет по результатам социологических исследований

2021

Отчет

В октябре 2021 года оператором была организована и проведена оценка качества условий оказания услуг двадцатью организациями социального обслуживания.

Способ реализации: массовый опрос получателей услуг организаций социального обслуживания и анализ результатов электронного анкетирования.

Был опрошен 821 получатель услуг.

Цели и задачи оценки качества условий оказания услуг

Цель исследования – проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (расположенными на территории Брянской области) и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2021 году.

Задачи исследования:

1) провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» в соответствии со следующими показателями (согласно приказу Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н):

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)).

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения):

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

2) провести расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и показатель оценка качества по Брянской области на основании приказа Минтруда России от 31.05.2018 N 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

3) подготовить аналитический отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями.

Предмет исследования:

- содержание официальных сайтов организаций социального обслуживания;
- информация на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания;
- оборудование территорий, прилегающих к организациям социального обслуживания, и их помещений;
- оборудование территорий, прилегающих к организациям социального обслуживания, и их помещений с учетом доступности для инвалидов;
- мнение получателей услуг организаций социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке.

Полученные данные обрабатывались в MSExcel, в формате которого представлен массив исходных данных.

По результатам сбора и обработки данных были рассчитаны интегральные показатели организаций социального обслуживания на основании приказа Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» в соответствии с порядком, утвержденным Приказом Минтруда России от 31.05.2019 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Интегральный показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (1)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n -ой организации.

По значению интегрального показателя определялся рейтинг организаций социального обслуживания Брянской области в 2021 году.

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводилась в отношении следующих учреждений:

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»

ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»

ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»

ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»

ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»

Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска

Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы

ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»

ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»

АНО «Патронажная служба»

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

Выводы. Общий средний балл составил 97,8, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии комфортности и удовлетворённости условиями оказания услуг (100 баллов), удовлетворенность качеством оказания услуг в целом (100 %), критерий доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы (99,6%) чуть более низкое значение приобретает критерий открытости и доступности информации и критерий вежливости и доброжелательности (95,5 %). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (94%).

Некоторые получатели услуг высказывали предложения по повышению качества условий оказания услуг¹. Например, в адрес ГБУ "КЦСОН г.Брянска" поступило пожелание повышения компетентности сотрудников. В ГБУ "КЦСОН г. Клинцы и Клиновского района" просили открытое предоставление полной и исчерпывающей информации о положенных льготах и компенсациях (мать двоих детей погодок, малоимущая семья); в ГБУ "КЦСОН Гордеевского района" прохладно в фойе. В ГБУ "КЦСОН Суражского района" люди рекомендовали поставить кулер, уголок для детей, а также установить кофемашину в зале ожидания. Для ГБУСО РЦ "Озерный" актуально улучшение качества мобильной связи, приобретение современных детских игровых площадок, теннисного стола, бадминтона, мячей, спортивного инвентаря в целом. В ГБУ "КЦСОН Стародубского района" предложили установить скамейки для отдыха на территории учреждения.

Респонденты ГАУ "КЦСОН Погарского района" предложили следить за наличием питьевой воды, в ГБУ "КЦСОН Брасовского района" есть необходимость оказывать услуги сиделок.

¹ Далее приводятся оригинальные предложения респондентов

Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	соблюдаются не все условия доступности

	для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ
АНО «Патронажная служба»	соблюдаются не все условия доступности для людей с ОВЗ

Предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

Ниже представлены предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения...»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков

населения Мглинского района»	сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по <u>удовлетворенности условий оказания услуг в организации</u>
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ проводить работу по повышению квалификации сотрудников продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по <u>удовлетворенности условий оказания услуг в организации</u>
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по <u>удовлетворенности условий оказания услуг в организации</u>
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по <u>удовлетворенности условий оказания услуг в организации</u>
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по <u>удовлетворенности условий оказания услуг в организации</u>
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по <u>удовлетворенности условий оказания услуг в организации</u>
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по <u>удовлетворенности условий оказания услуг в организации</u>
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей

	по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ проводить работу по повышению квалификации сотрудников продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
АНО «Патронажная служба»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

	общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленном нормативными правовыми актами	социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	Открытость и доступность информации об организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	97,8	100	94,4	97,1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100,0	100	100,0	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	95,7	100	68,2	86,0

ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	97,8	100	92,6	96,4
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	97,8	100	93,3	96,7
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100,0	100	69,8	87,9
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100,0	100	90,1	96,1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	97,8	100	87,8	94,5
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	97,8	100	97,4	98,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	97,8	100	90,0	95,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100,0	100	88,2	95,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	97,8	100	94,7	97,2
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	97,8	100	98,0	98,6
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	97,8	100	90,0	95,3
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	97,8	100	95,8	97,7
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	100,0	100	94,1	97,6
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	97,8	100	92,3	96,3
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	97,8	100	92,9	96,5
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	97,8	100	83,0	92,5
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,0	100	96,7	98,7
АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»	100,0	100	86,2	94,5
АНО «Патронажная служба»	95,7	100	85,3	92,8

Подробная оценка сайтов представлена в таблице

№	Наименование организаций	Критерии																						Примечания
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
3	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
4	ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
5	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
6	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
7	ГАУ «Комплексный центр	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	истек сертификат	

	социального обслуживания населения Красногорского района»																							безопасности
8	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	ГБУ «Комплексный центр	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

	социального обслуживания населения Суземского района»																											
15	ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клиновского района и г. Клинцы»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	истек сертификат безопасности	
17	Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
18	Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
19	ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
20	ГБСУСОН «Дубровский детский	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

дом-интернат для умственно отсталых детей»																												
2 1 1 АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2 2 2 АНО «Патронажная служба»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	100,0
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100,0
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	100,0
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	99,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	100,0
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	100,0
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	100,0
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	100,0

ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	100,0
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,0
АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»	100,0
АНО «Патронажная служба»	100,0

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оценка доступности услуг для инвалидов складывается из оценок по трем показателям: «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	94
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	94
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	94
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	94

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	94
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	94
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	94
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	94
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	94
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	94
АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»	94
АНО «Патронажная служба»	94

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» складывается из оценок трех показателей: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

социальной сферы» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия».

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	100,0
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100,0
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	100,0
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	99,5
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	95,5
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	97,1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	100,0
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	100,0
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	100,0
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	100,0
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	100,0

ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,0
АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»	100,0
АНО «Патронажная служба»	100,0

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатель удовлетворенности условиями оказания услуг складывается из оценок показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)», «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы».

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	100,0
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100,0
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	100,0
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	100,0

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	99,9
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	100,0
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	100,0
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	100,0
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	100,0
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	100,0
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,0
АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»	100,0
АНО «Патронажная служба»	100,0

Интегральный показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается, как средневзвешенное число пяти основных критериев оценки качества.

Рейтинг организаций социального обслуживания по интегральному показателю оценки качества выглядит следующим образом.

Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

Уровень	баллы
----------------	--------------

Очень высокий	81-100
Высокий	61-80
Средний	41-60
Низкий	21-40
Очень низкий	20 и менее

Рейтинг организаций социального обслуживания по результатам НОКО в 2021 году

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	98,8
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	98,5
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	98,4
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	98,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	98,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	98,2
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	98,1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	98,1
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	98,1
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	98,1
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	98,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	97,9
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	97,9
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	97,9
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	97,8
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	97,7
АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»	97,7

АНО «Патронажная служба»	97,4
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	97,3
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	97,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	96,4
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	96,0

Общие выводы и предложения

В целом, в организациях социального обслуживания Брянской области созданы благоприятные условия для получателей услуг. Организации социального обслуживания получили в целом по региону достаточно высокие итоговые показатели качества осуществления деятельности, среднее значение составляет 97,8 балла, что по градации оценок bus.gov.ru соответствует уровню «отлично».

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев по региону показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100 баллов), «доброжелательность, вежливость» (99,6 балла), «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (100 баллов). Критерий «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 95,5 балла. Наиболее низкие оценки в целом по региону зафиксированы по критерию «доступность услуг для инвалидов» (среднее значение по всем организациям составляет 94 балла).

Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг.

Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

Выводы по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной

сети «Интернет» получил высокую среднюю оценку, что свидетельствует о том, что в учреждениях имеются информационные стенды, и т.п. и с позиции потребителей услуг представлена исчерпывающая для них информация. Это делает информацию о деятельности и мероприятиях доступной потенциальным потребителям услуг учреждений социального обслуживания и в целом большинство из них удовлетворены доступностью и открытостью информации о работе учреждений.

С целью обеспечения наличия на официальном сайте учреждений социального обслуживания достоверной, полной и актуальной информации всем учреждениям рекомендуется регулярно обновлять данные и актуализировать информацию, представленную на стендах внутри учреждений, в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций социального обслуживания.

Однако нужно обратить внимание на адаптивность сайтов (речь идёт об адаптации сайтов под все виды устройств, как ПК, так и планшет, и смартфон)

Выводы по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Критерий также был высоко оценен в ходе анкетного опроса мнения получателей услуг, так как в учреждениях присутствуют 5 и более условий комфортности: наличие зоны ожидания, наличие и понятность навигации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, возможность консультации по телефону или при личном посещении и др.

Стоит отметить, что, несмотря на пожелания улучшения материальной базы учреждений социального обслуживания, потребители услуг в основном чувствуют себя в них достаточно комфортно и доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составляет высокий процент.

Рекомендуется рассмотреть возможность оптимизации графика работы (при необходимости продление часов работы); скорректировать работу организаций по наиболее актуальным вопросам получателей услуг (ремонт помещений, проблемы оснащения оборудованием и т.п.)

Выводы по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

По результатам оценки можно сделать вывод, что в силу объективных причин (конструктивные особенности зданий, недостаточное финансирование и пр.) в большинстве организаций оборудование помещений и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов недостаточное. Что касается обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, то отмечается, что во всех учреждениях социального обслуживания успешно ведется работа по формированию доступной среды для лиц с инвалидностью. На официальных сайтах учреждений социального обслуживания имеется версия для слабовидящих, существует возможность предоставления услуг в

дистанционном режиме или на дому, респондентами положительно оценивается помощь сотрудников учреждений по сопровождению инвалидов и доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Выводы по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий получил высокую оценку в рамках анкетного опроса получателей услуг учреждений социального обслуживания. Опрошенные потребители услуг демонстрируют высокую степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги. Продолжать проводить мероприятия по развитию коммуникативных навыков, доброжелательного общения с получателями услуг и их родителями/ законными представителями среди сотрудников (в форме семинаров, тренингов).

Выводы по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Потребители услуг демонстрируют высокий уровень общей удовлетворенности качеством оказываемых услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Таким образом, анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал, что по совокупности критериев проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания Брянской области общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг обследуемыми учреждениями социального обслуживания довольно высокий.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения условия оказания услуг организациями социального обслуживания Брянской области рекомендуется:

1. Совершенствовать работу по содержанию сайтов организаций социального обслуживания в соответствии требованиями законодательства.
2. Организациям социального обслуживания регулярно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.
3. Организациям социального обслуживания на своих официальных сайтах предусмотреть возможность получателям услуг выражать своё мнение о качестве предоставляемых услуг с целью изучения предложений по улучшению их качества
4. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями социального обслуживания, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность дистанционной формы оказания услуг (например - онлайн-трансляции мероприятий (с защищенным уровнем доступа) и др.).
5. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями социального обслуживания услугами и проводимых мероприятиях, привлекая к этому интернет-ресурсы.

В качестве предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания в Брянской области, может выступать следующий комплекс мероприятий:

В части показателя «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах учреждений;

- дальнейшее поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальных сайтах учреждений социального обслуживания для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта;

- функционирование на официальных сайтах учреждений раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, информации СМИ об учреждении, в том числе мнения и отзывов граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения;

- рассмотрение возможности популяризации официальных сайтов учреждений через СМИ, информационных материалов о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.;

В части показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг:

- обеспечить постоянное повышение качества условий предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) запросам получателей услуг. В том числе, при необходимости провести косметический ремонт, создать условия для хранения личных вещей получателей услуг, обеспечить дополнительную закупку мебели и различного инвентаря

В части показателя «Доступность услуг для инвалидов»:

- внедрение в практику работы учреждений инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность;

- продолжать совершенствование материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.

В части показателя: «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»:

- организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждений основных принципов, норм и правил служебного поведения;

- обучение, проведение рабочих совещаний с коллективами учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений;

В части показателя «Удовлетворенность качеством условий оказания услуг»:

- разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество социальных услуг, предоставляемых учреждениями;

- рассмотреть возможность создания на сайтах учреждений постоянной ссылки на опрос по оценке качества условий оказания услуг с целью получения информации в режиме мониторинга;

- продолжить проведение анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (родственников клиентов),

принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания;

- организовать повышение квалификации руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества социального обслуживания.