Приложение 1

Отчет организации-оператора (ГУСО ЦППН «Доверие» Забайкальского края) по итогам проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края в 2015 году

В 2015 году проведена независимая оценка качества предоставления социальных услуг в **19** государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края, из них: **5 социально-реабилитационных центров** (ГУСО «Верхнецасучейский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росинка» Забайкальского края, ГУСО «Улетовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Кедр» Забайкальского края, ГАУСО «Реабилитационный центр «Спасатель» Забайкальского края, ГУСО «Кыринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Перекрёсток» Забайкальского края, ГАУСО «Реабилитационный центр «Шиванда» Забайкальского края с филиалом «Санаторий Ургучан» Забайкальского края), **7 комплексных центров социального обслуживания населения** (ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Орловский» Забайкальского края, ГУСО «Могойтуйский комплексный центр социального обслуживания населения «Элбэг» Забайкальского края, ГУСО «Черновский комплексный центр социального обслуживания населения «Берегиня» Забайкальского края, ГУСО «Железнодорожный комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» Забайкальского края, ГУСО «Карымский комплексный центр социального обслуживания «Багульник» Забайкальского края, ГУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ясногорский» Забайкальского края, ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края), **2 дома-интерната психоневрологического профиля** (ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГАУСО «Хапчерангинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края), **2 пансионата** (ГСУСО пансионат «Яснинский» Забайкальского края; ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края), **1 центр психолого-педагогической помощи населению** (ГУСО «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края) и **2 дома-интерната для престарелых и инвалидов** (ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края, ГСУСО «Токчинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края).

В анкетировании приняли участие **1079** респондентов – получателей социальных услуг, из них: 43,5% – мужчины и 56,5% – женщины.

Формами проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края стали:

– изучение общественного мнения посредством проведения анкетирования среди получателей социальных услуг (сплошной опрос получателей социальных услуг согласно плановой мощности и формам социального обслуживания, утвержденным государственным заданием на каждое учреждение);

– экспертная оценка условий предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края (в качестве экспертов выступили члены Общественного совета);

– контент-анализ открытых источников информации о деятельности государственных учреждений социального обслуживания (сайт www.bus.gov.ru, сайты учреждений).

В проведении независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания Забайкальского края было использовано пять групп показателей, утвержденных Общественным советом в сфере социального обслуживания населения Забайкальского края:

1) показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **15 баллов**);

2) показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **8 баллов**);

3) показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **2 балла**);

4) показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **3 балла**);

5) показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **5 баллов**).

Максимальное суммарное количество баллов по 5 группам показателей составляет **33 балла** (количество баллов по каждому учреждению в разрезе утвержденных показателей отражены в Приложении 1).

В первой группе показателей были выделены следующие положения:

1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»). Основным недостатком большинства учреждений является низкий рейтинг открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений на сайте

www.bus.gov.ru. Данный рейтинг формируется автоматически, по 5 пунктам – общая информация, информация о госзадании, показатели качества услуг, показатели объема услуг, информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы, размещенным на сайте. Наименьшее количество баллов по данному показателю набрал ГУСО «Карымский комплексный центр социального обслуживания населения «Багульник» Забайкальского края (0 баллов).

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. Альтернативная версия сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению отсутствует только у ГУСО «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края (0 баллов). Это связано с тем, что сайт ГУСО ЦППП «Доверие» Забайкальского края был разработан до принятия ФЗ РФ от 23 декабря 2013 года № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг. Дистанционные формы взаимодействия с получателями социальных услуг отсутствуют только у ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края (отсутствует телефонная связь – 0 баллов).

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. По результатам анализа данных анкет наименьшая результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия отмечается в ГСУСО пансионат «Яснинский» Забайкальского края (0,4 балла из 2 возможных). Низкий показатель данного учреждения можно объяснить спецификой получателей социальных услуг (пожилые, инвалиды), которые в силу возрастных особенностей, либо иных ограничений не могут воспользоваться дистанционными способами взаимодействия.

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. По данному показателю все учреждения набрали максимальное количество баллов из возможного числа баллов (3 балла).

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. По данному критерию наименьшее количество баллов (1,5 балла из 3) набрал ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Орловский» Забайкальского края. Это связано с тем, что, в данном учреждении отсутствует информация о порядке подачи жалобы в общедоступных местах на информационных стендах (согласно акту независимой оценки качества оказания социальных услуг в ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Орловский» Забайкальского края). У всех учреждений социального обслуживания отмечается частичное предоставление информации о порядке подачи жалобы на официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» (на сайтах ГУСО есть форма для оценки качества социальных услуг, однако отсутствует алгоритм подачи жалобы).

7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания. По результатам данных опроса получателей социальных услуг, наименьшая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации наблюдается в ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края (0,2 балла), ГУСО «Карымский комплексный центр социального обслуживания населения «Багульник» Забайкальского края (0,3 балла) и ГСУСО «Токчинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края (0,4 балла).

Во второй группе показателей были выделены следующие положения:

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. Согласно актам независимой оценки качества социальных услуг лишь в 5 учреждениях социального обслуживания населения установлены видео- и аудио-информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения (ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГУСО «Улетовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Кедр» Забайкальского края, ГАУСО «Реабилитационный центр «Спасатель» Забайкальского края, ГСУСО пансионат «Яснинский» Забайкальского края, ГУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ясногорский» Забайкальского края); в 1 учреждении не оборудована территория учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (ГУСО «Кыринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Перекрёсток» Забайкальского края), в 9 учреждениях частично оборудована территория учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Орловский» Забайкальского края, ГУСО «Верхнецасучейский социально-реабилитационный центр для

несовершеннолетних «Росинка» Забайкальского края, ГУСО «Могойтуйский комплексный центр социального обслуживания населения «Элбэг» Забайкальского края, ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края, ГУСО «Железнодорожный комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» Забайкальского края, ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края, ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края, ГАУСО «Хапчерангинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГУСО «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края); в 1 учреждении не оборудованы входные зоны (ГУСО «Верхнецасучейский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росинка» Забайкальского края) ; в 7 учреждениях частично оборудованы входные зоны (ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Орловский» Забайкальского края, ГУСО «Могойтуйский комплексный центр социального обслуживания населения «Элбэг» Забайкальского края, ГУСО «Железнодорожный комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» Забайкальского края, ГУСО «Кыринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Перекрёсток» Забайкальского края, ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края, ГАУСО «Хапчерангинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края); в 2 учреждениях отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение (ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Орловский» Забайкальского края, ГУСО «Верхнецасучейский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росинка» Забайкальского края), в 4 учреждениях данное помещение оборудовано лишь частично (ГУСО «Могойтуйский комплексный центр социального обслуживания населения «Элбэг» Забайкальского края, ГУСО «Железнодорожный комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» Забайкальского края, ГУСО «Кыринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Перекрёсток» Забайкальского края, ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края). Наименьшее количество баллов по данному показателю набрал ГУСО «Верхнецасучейский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росинка» Забайкальского края (0,5 балла из 4 возможных). Согласно акту, в данном учреждении выявлены следующие недостатки: не оборудована входная зона для маломобильных групп населения; отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.

2. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными. По результатам анкетирования, низкая доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг для маломобильных групп населения доступными, выявлена в ГУСО «Центр психолого-педагогической помощи

населению «Доверие» Забайкальского края (0,2 балла из 1), ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края (0,25 балла из 1) и ГУСО «Карымский комплексный центр социального обслуживания «Багульник» Забайкальского края (0,4 балла из 1).

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг. По данному показателю все учреждения набрали максимальное количество баллов.

4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По данному показателю, согласно актам, 14 учреждений из 19 укомплектованы специалистами на 100%, 2 учреждения укомплектованы специалистами на 90%, 2 учреждения укомплектованы специалистами на 80% и 1 учреждение укомплектовано специалистами на 30% (ГУСО «Кыринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Перекрёсток» Забайкальского края).

5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. Данные проведенного опроса получателей социальных услуг показывают, что низкая доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание территории учреждения как хорошее, выявлена в ГУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Багульник» Забайкальского края (0,6 балла из 1).

В третьей группе показателей были выделены следующие положения: доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги; среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания. По результатам опроса получателей социальных услуг время ожидания предоставления

социальных услуг в 17 учреждениях социального обслуживания колеблется в пределах нормы (менее 15 минут). В ГУСО «Железнодорожный комплексный центр социального обслуживания «Радуга» Забайкальского края и ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края наблюдается незначительное отклонение от нормы, показатель ожидания предоставления социальной услуги варьируется от 15 до 30 минут.

В четвертой группе показателей были выделены следующие положения:

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания. По данным опроса получателей социальных услуг было выявлено, что в 18 из 19 учреждений клиенты высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников (от 0,85 до 1 балла из 1 возможного). Наиболее низкая оценка доброжелательности, вежливости, внимательности и компетентности работников отмечена в ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края (0,7 балла из 1 возможного балла).

2. 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. Согласно актам независимой оценки качества оказания социальных услуг в 6 учреждениях социального обслуживания населения специалисты, прошедшие повышение квалификации по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, отсутствуют (0 баллов из 1 возможного) (ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГАУСО «Реабилитационный центр «Спасатель» Забайкальского края, ГУСО

«Улетовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Кедр» Забайкальского края, ГУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ясногорский» Забайкальского края, ГСУСО пансионат «Яснинский» Забайкальского края,ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края), в 1 учреждении – 20 % специалистов, прошедших повышение квалификации (ГАУСО «Реабилитационный центр «Шиванда» Забайкальского края с филиалом «Санаторий Ургучан» Забайкальского края), в 2 учреждениях – 20 % специалистов, прошедших повышение квалификации (ГУСО «Могойтуйский комплексный центр социального обслуживания населения «Элбэг» Забайкальского края, ГУСО «Железнодорожный комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» Забайкальского края), в 2 учреждениях – 30 % специалистов, прошедших повышение квалификации (ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края, ГУСО «Верхнецасучейский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росинка» Забайкальского края), в 1 учреждении – 40 % специалистов, прошедших повышение квалификации (ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Орловский» Забайкальского края), в 4 учреждениях – 70 % специалистов, прошедших повышение квалификации (ГУСО «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края, ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края, ГАУСО «Хапчерангинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГУСО «Кыринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Перекрёсток» Забайкальского края), в 2 учреждениях – 80 % специалистов, прошедших повышение квалификации (ГУСО «Черновский комплексный центр социального обслуживания населения «Берегиня» Забайкальского края, ГУСО «Карымский комплексный центр социального обслуживания «Багульник» Забайкальского края) и в 1 учреждении – 100% специалистов, прошедших повышение квалификации (ГСУСО «Токчинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края).

В пятой группе показателей были выделены следующие положения:

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания. Небольшое отклонение от нормы среднего показателя среди получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг, зарегистрировано в ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края (0,7 балла из 1 возможного).

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. По данным опроса получателей социальных услуг, отмечен низкий показатель в ГУСО «Железнодорожный комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» Забайкальского края (0,57 балла). Низкий процент получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, связан с тем, что в данном учреждении отсутствует оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение (0 баллов). Так же в группу учреждений со средней долей получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, входит и ГУСО «Карымский комплексный центр социального обслуживания населения «Багульник» Забайкальского края (0,62 балла). В данном учреждении отмечается низкий уровень удовлетворенности по: наличию оборудования для предоставления социальных услуг (0,2 балла); предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг (0,5 балла); оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (0,3 балла). Так же в группу учреждений со средней долей получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, входит и ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края

(0,69 балла). В данном учреждении отмечается низкий уровень удовлетворенности по: наличию оборудования для предоставления социальных услуг (0,4 балла); и средний уровень по конфиденциальности предоставления социальных услуг (0,75 балла). В ГАУСО «Реабилитационный центр «Шиванда» Забайкальского края с филиалом «Санаторий Ургучан» Забайкальского края отмечается низкий уровень удовлетворенности мебелью и инвентарем (0,5 балла). В ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края и ГАУСО «Хапчерангинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края отмечается небольшое отклонение от нормы удовлетворенности в таком показателе как «порядок оплаты социальных услуг» (0,6 балла).

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер. Наименьшая доля (в рамках среднего показателя) получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, среди учреждений, участвующих в независимой оценке качества предоставления социальных услуг, отмечена в ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края (0,65 балла).

4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб. В 18 учреждениях социального обслуживания населения за 2015 год жалобы на качество предоставления социальных услуг отсутствуют. В связи с данным показателем все 18 учреждений набрали максимальное количество баллов (1 балл из 1 возможного). В ГУСО «Черновский комплексный центр социального обслуживания населения «Берегиня» Забайкальского края зарегистрирована 1 жалоба (0,5 балла).

5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. Наименьшая доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, отмечается в ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края – 0,6 балла из 1 возможного балла, в ГУСО «Могойтуйский комплексный центр социального обслуживания населения «Элбэг» Забайкальского края и в ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края – по 0,7 балла из 1 возможного балла.

По итогам проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края можно выделить следующие показатели, характеризующиеся наименьшим количеством баллов среди государственных учреждений социального обслуживания населения Забайкальского края:

1. Рейтинг открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений на официальном сайте для размещения информации об учреждениях в сети «Интернет» – www.bus.gov.ru.

2. Уровень 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. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (от 60% до 90% наполненность сайта).

3. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (телефон, электронная почта).

4. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет».

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

6. 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.

По итогам проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края можно выделить следующие показатели, характеризующиеся наибольшим количеством баллов из возможных, среди государственных учреждений социального обслуживания населения Забайкальского края (от 75% до 100%):

1. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в учреждении.
2. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг.
3. Укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.
4. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания.
5. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают решение проблем в результате оказания социальных услуг.
6. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

По итогам 2015 года рейтинг учреждений социального обслуживания населения Забайкальского края по результатам проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг выглядит следующим образом:

№ п/п	Наименование учреждения	Балл	% от общего числа баллов
1.	ГУСО СРЦ "Кедр"	28,70	86,96%
2.	ГУСО КЦСОН "Ясногорский"	28,52	86,42%
3.	ГАУСО РЦ "Спасатель"	28,39	86,03%
4.	ГАУСО РЦ "Шиванда"	27,64	83,75%
5.	ГСУСО Зыковский ПНДИ	27,55	83,48%
6.	ГСУСО пансионат "Яснинский"	27,30	82,72%
7.	ГСУСО Токчинский ДИПИ	27,02	82,42%
8.	ГУСО КЦСОН "Берегиня"	26,65	80,75%
9.	ГУСО КЦСОН "Наран"	26,62	80,66%
10.	ГАУСО Хапчерангинский ПНДИ	25,94	78,60%
11.	ГУСО СРЦ "Перекресток"	25,86	78,36%
12.	ГУСО КЦСОН "Багульник"	25,72	77,93%
13.	ГУСО ЦППП "Доверие"	25,62	77,63%
14.	ГАУСО Сохондинский СДИПИ	25,44	77,09%
15.	ГУСО КЦСОН "Радуга"	25,32	76,72%
16.	ГУСО КЦСОН "Элбэг"	25,16	76,24%
17.	ГУСО СРЦ "Росинка"	24,36	73,81%
18.	ГАУСО КЦСОН "Орловский"	23,60	71,51%
19.	ГСУСО пансионат "Ингода"	22,97	69,60%

Рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края

1. ГУСО «Улетовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Кедр» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; обратить внимание на содержание оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.

2. ГУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ясногорский» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации.

3. ГАУСО «Реабилитационный центр «Спасатель» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; информировать получателей социальных услуг о работе учреждения, в том числе о порядке и перечне предоставляемых социальных услуг; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

4. ГАУСО «Реабилитационный центр «Шиванда» Забайкальского края с филиалом «Санаторий Ургучан» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении и на официальном сайте организации; поставить аудио и видео

информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; обратить внимание на время ожидания предоставления социальных услуг получателям социальных услуг и сократить время ожидания специалиста при оказании социальных услуг до 15 минут; улучшить состояние мебели и мягкого инвентаря; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

5. ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; провести телефонную связь в учреждении; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

6. ГСУСО пансионат «Яснинский» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации.

7. ГСУСО «Токчинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

8. ГУСО «Черновский комплексный центр социального обслуживания населения «Берегиня» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении и на официальном сайте организации; информировать получателей социальных услуг о работе учреждения, в том числе о порядке и перечне предоставляемых социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

9. ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; информировать получателей социальных услуг о работе учреждения, в том числе о порядке и перечне предоставляемых социальных услуг; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; выявить и устранить

причины не удовлетворенности (40%) получателей социальных услуг порядком оплаты.

10. ГАУСО «Хапчерангинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; оборудовать территорию и входные зоны для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; выявить и устранить причины не удовлетворенности (40%) получателей социальных услуг порядком оплаты.

11. ГУСО «Кыринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Перекрёсток» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; укомплектовать учреждение специалистами, предоставляющими социальные услуги до 100%; выявить и устранить причины не удовлетворенности (30%) получателей социальных услуг порядком оплаты.

12. ГУСО «Карымский комплексный центр социального обслуживания «Багульник» Забайкальского края – разместить информацию об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; информировать получателей социальных услуг о работе учреждения, в том числе о порядке и перечне предоставляемых социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; проработать вопрос по повышению уровня доступности социальных услуг для маломобильных групп получателей услуг; обратить внимание на благоустройство и содержание помещений и территории учреждения, а так же на условия предоставления социальных услуг (необходимое оборудование для оказания социальных услуг, мебель, инвентарь, санитарно-гигиеническое помещение)

13. ГУСО «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края – создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; обратить внимание на уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; оборудовать прилегающую территорию для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

14. ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края – обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по

телефону и электронной почте; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; оборудовать прилегающую территорию для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; сократить время ожидания специалиста при оказании социальных услуг до 15 минут; повысить уровень вежливости и доброжелательности специалистов учреждения; обратить внимание на условия предоставления социальных услуг (необходимое оборудование для оказания социальных услуг), на качество проводимых групповых занятий; выявить, в силу каких причин только 70 % получателей готовы рекомендовать учреждение своим родственникам, знакомым и устранить их.

15. ГУСО «Железнодорожный комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; сократить время ожидания специалиста при оказании социальных услуг до 15 минут; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; обратить внимание на условия предоставления социальных услуг, привести их в соответствующее состояние.

16. ГУСО «Могойтуйский комплексный центр социального обслуживания населения «Элбэг» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении и на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; выявить, в силу каких причин только 70 % получателей готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и устранить их.

17. ГУСО «Верхнецасучейский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росинка» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении и на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

18. ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Орловский» Забайкальского края – проработать вопрос по

своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении и на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

19. ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru.; обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; информировать получателей социальных услуг о работе учреждения, в том числе о порядке и перечне предоставляемых социальных услуг; оборудовать территорию и входные зоны для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; обратить внимание на длительность ожидания получателями предоставления социальных услуг и сократить время ожидания специалиста при оказании социальных услуг до 15 минут; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; выявить, в силу каких причин только 60 % получателей готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и устранить их.

Методист ГУСО ЦПППН «Доверие» Забайкальского края — Е.А. Гаврилова

Заместитель директора по учебно-методической работе ГУСО ЦПППН «Доверие» Забайкальского края — Н.Б. Шарапова

Директор ГУСО ЦПППН «Доверие» Забайкальского края — Н.Е. Кузьмина