

УТВЕРЖДЕНО

решением Общественного совета

при Министерстве социального

развития и труда Камчатского

края от 18.01.2016

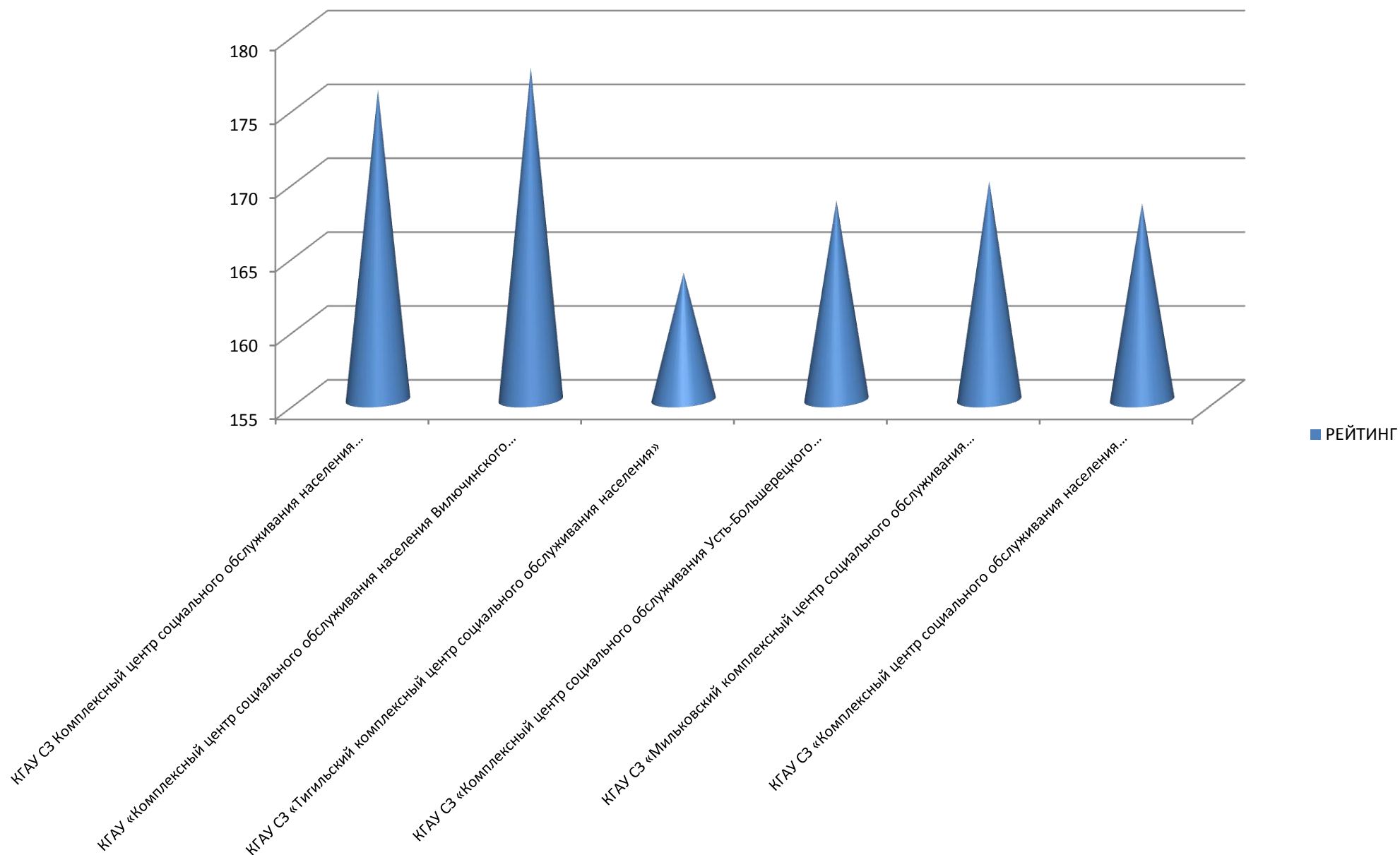
По результатам проведенной независимой оценки, в ходе которой оценивалось качество оказания услуг шести организаций социального обслуживания Камчатского края из числа Комплексных центров социального обслуживания установить следующий рейтинг организаций:

Итоговая таблица

Наименование	КГАУ СЗ Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа	КГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа»	КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения»	КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания Усть-Большерецкого района»	КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения»	КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района»
1. Открытость и доступность информации об учреждении	15	16,5	13,6	14,5	15,8	16,3

социального обслуживания						
2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	85	85	80	80	80	75
3. Время ожидания предоставления социальной услуги	8	9	10	9	9	9
4. Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и профессионализм специалистов)	48	48	40	45	45	48
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания	20	19	20	20	20	20
ИТОГО	176	177,5	163,6	168,5	169,8	168,3
Рейтинг по ИТОГУ	2	1	6	4	3	5

РЕЙТИНГ



Предложения

по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества оказания услуг за 2015 год

В части показателя «открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»:

- 1) поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о государственных и муниципальных учреждениях на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru);
- 2) регулярное обновление информации о деятельности организации на информационных стендах, в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- 3) обеспечение наличия в организациях печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах;
- 4) повышение информированности населения о предоставляемых организациями социальных услугах посредством печатных СМИ, а также путем привлечения детских и молодежных волонтерских объединений;
- 5) завершение работ по адаптации сайтов организаций для получения информации слабовидящими инвалидами;
- 6) обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками организаций информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения;
- 7) обеспечение соблюдения работниками организаций порядка приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан;

8) обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации;

В части показателя «комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»:

1) организация внутреннего контроля качества социальных услуг;

2) продолжение работы по укреплению материально-технической базы организаций по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан;

3) рассмотрение возможности оборудования стоянок для личного автотранспорта инвалидов;

4) активизация работы по привлечению внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы организаций.

В части показателя «доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»:

1) усиление контроля за соблюдением работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

2) активизация работы по повышению квалификации работников организаций с целью обеспечения соответствия современным квалификационным требованиям.