

Протокол № 2
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания Владимирской области

город Владимир

30 ноября 2021 года

Время начала заседания: 14.00

Время окончания заседания: 15.00

Членов Общественного совета – 5 чел.

Присутствовали:

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Аксенов
Иван Владимирович | - член Общественной палаты Владимирской области,
президент Торгово-промышленной палаты области |
| Афанасьева
Елена Павловна | - председатель Правления областного отделения
Российского детского фонда |
| Кац
Любовь Ивановна | - член Общественной палаты Владимирской области,
председатель совета Ассоциации родителей детей-
инвалидов «Свет» |
| Паевская
Анна Яковлевна | - член совета Общественной палаты Владимирской
области |
| Питиримова
Татьяна Николаевна | - председатель комиссии по качеству жизни,
здравоохранению и социальной политике
Общественной палаты области, президент
Владимирского общественного благотворительного
фонда содействия защите материнства и детства
«МАМА» |

Приглашенные:

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кукушкина
Любовь Евгеньевна | - директор Департамента социальной защиты
населения Владимирской области |
| Артемьева
Ольга Валентиновна | - заместитель директора Департамента социальной
защиты населения Владимирской области |
| Дурманова
Светлана Юрьевна | - начальник отдела кадров и делопроизводства
Департамента социальной защиты населения
Владимирской области |
| Петросян
Дмитрий Ильич | - генеральный директор ООО «Среднерусский
консалтинговый Центр» (организация-оператор) |

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Об утверждении результатов независимой оценки качества условий оказания услуг государственными организациями социального обслуживания в 2021 году

Слушали: Петросяна Д.И. Доведена информация о выполнении услуг организации-оператора (сбор и обобщение данных для проведения независимой оценки). Представлены на утверждение Общественного совета рейтинги учреждений в разбивке по формам оказания услуг (стационарная, полустационарная и услуги на дому).

Слушали: Питиримову Т.Н., предложено утвердить результаты оценки и рейтинги учреждений.

Голосовали:

«за» - 5

«против» - 0

«воздержался» - 0

Решили:

- принять к сведению информацию организации-оператора, председателя Общественного совета, одобрить методику формирования рейтингов.
- утвердить результаты проведения независимой оценки, в т.ч. рейтинги учреждений социального обслуживания, предоставляющих услуги стационарной форме (дома-интернаты, психоневрологические интернаты и т.п.), в полустационарной форме (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних) и в форме на дому (комплексные центры социального обслуживания населения) (приложение № 1 к настоящему протоколу);
- направить утвержденные результаты в Департамент социальной защиты населения Владимирской области.

2. О формировании предложений по улучшению качества деятельности государственных организаций социального обслуживания по итогам независимой оценки 2021 года

Слушали: Кац Л.И., представлены предложения для включения в перечень.

Голосовали:

«за» - 5

«против» - 0

«воздержался» - 0

Решили:

- утвердить перечень предложений по улучшению качества работы государственных учреждений социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка, согласно приложению № 2 к настоящему протоколу;
- направить утвержденные предложения в Департамент социальной защиты населения Владимирской области.

3. О плане работы Общественного совета на 2022 год

Слушали: Питиримову Т.Н. Предложен для утверждения план работы.

Голосовали:

«за» - 5

«против» - 0

«воздержался» - 0

Решили:

- утвердить план работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Владимирской области на 2022 год, согласно приложению № 3 к настоящему протоколу.

Голосовали:

«за» - 5

«против» - 0

«воздержался» - 0

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями социального
обслуживания Владимирской области

 Т.Н.Питиримова

Секретарь Общественного совета

 Е.П.Афанасьева

**Рейтинг учреждений,
предоставляющих услуги в стационарной форме обслуживания,
по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году**

№ в рейтинге	№ п/п	Учреждения	Баллы max 100
1	1.	ГБУСО ВО «Арбузовский психоневрологический интернат имени А.Л.Лосева»	100
	2.	ГБУСО ВО «Болотский психоневрологический интернат»	100
	3.	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат г. Гусь-Хрустальный, п. Гусевский»	100
	4.	ГБУСО ВО «Копнинский психоневрологический интернат»	100
	5.	ГБУСО ВО «Оргтрудовой дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100
	6.	ГБУСО ВО «Кольчугинский детский психоневрологический интернат для детей с особенностями развития»	100
	7.	ГБУСО ВО «Владимирский областной специальный дом для ветеранов»	100
	8.	ГАУСО ВО «Геронтологический центр «Ветеран»	100
	9.	ГБУСО ВО «Ковровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100
	10.	ГБУСО ВО «Суздальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100
	11.	ГБУСО ВО «Новлянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100
	12.	ГБУСОВО «Тюрмеровский психоневрологический интернат «Учебный центр сопровождаемого проживания»	100
	13.	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат г.Мурома»	100
	14.	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат пос. Садовый»	100
	15.	ГБУСО ВО «Владимирский центр реабилитации для лиц БОМЖ»	100
	16.	ГБУСО ВО «Вязниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат им.Е.П.Глинки»	100
	17.	ГБУСО ВО «Владимирский психоневрологический интернат»	100
	18.	ГБУСО ВО «Гусевской психоневрологический интернат»	100
	19.	ГАУСО ВО «Кольчугинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов	100
	20.	ГБУСО ВО «Балакиревский психоневрологический интернат»	100
2	21.	ГБУСО ВО «Собинский психоневрологический интернат»	99,76
3	22.	ГБУСО ВО «Папулинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»	99,28
		Средний балл	99,96

**Рейтинг учреждений,
предоставляющих услуги в полустационарной форме обслуживания,
по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году**

№ в рейтинге	№ п/п	Учреждения	Баллы <i>max 100</i>
1	1	ГКУСО ВО «Владимирский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100
	2	ГКУСО ВО «Гороховецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья»	100
	3	ГКУСО ВО «Камешковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100
	4	ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100
	5	ГКУСО ВО «Меленковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100
	6	ГКУСО ВО «Собинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100
	7	ГКУСО ВО «Суздальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100
	8	ГКУСО ВО «Муромский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	100
	9	ГКУСО ВО «Гусь-Хрустальный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100
	10	ГКУСО ВО «Муромский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100
	11	ГКУСО ВО «Кольчугинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	100
		Средний балл	100

**Рейтинг учреждений,
предоставляющих услуги в форме обслуживания на дому,
по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году**

№ в рейтинге	№ п/п	Учреждения	Баллы <i>max 100</i>
1	1	ГБУСО ВО «Владимирский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	2	ГБУСО ВО «Вязниковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	3	ГБУСО ВО «Гороховецкий комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	4	ГБУСО ВО «Гусь-Хрустальный комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	5	ГБУСО ВО «Камешковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	6	ГБУСО ВО «Ковровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	7	ГБУСО ВО «Меленковский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	8	ГАУСО ВО «Муромский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	9	ГБУСО ВО «Петушинский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	10	ГБУСО ВО «Селивановский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	11	ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Собинского района»	100
	12	ГБУСО ВО «Александровский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	13	ГБУСО ВО «Судогодский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	14	ГБУСО ВО «Киржачский комплексный центр социального обслуживания населения»	100
	15	ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кольчугинского района»	100
2	16	ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Суздальского района»	99,92
3	17	ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района»	99,76
		Средний балл	99,98

Предложения
по улучшению качества деятельности государственных учреждений
социального обслуживания населения по итогам проведения независимой
оценки в 2021 году

Рекомендовать руководителям государственных учреждений социального обслуживания:

1. Совершенствовать коммуникативные навыки сотрудников учреждений.
2. Проводить тренинги для сотрудников по направлению «доброжелательность, вежливость и компетентность в отношении клиентов учреждения».
3. Проводить тренинги, направленные на повышение стрессоустойчивости сотрудников, а также на освоение методиками преодоления профессионального выгорания.

План работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Владимирской области на 2022 год

№ п/п	Мероприятие	Сроки исполнения
1	Заседание Общественного совета по вопросам проведения независимой оценки в 2022 году. Утверждение перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых будет производиться независимая оценка в 2022 году.	февраль 2022 г.
2	Заседание Общественного совета по рассмотрению результатов проведения независимой оценки в 2022 году и планах на 2023 год. Утверждение: - результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, представленных организацией-оператором; - рейтингов учреждений социального обслуживания, составленных по результатам проведения независимой оценки; - предложений по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания с учетом проведенной оценки; - утверждение плана работы Общественного совета на 2023 год.	ноябрь 2022 г.
3	Ознакомительные поездки по учреждениям социального обслуживания	по отдельному плану

ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ "КОВРОВСКИЙ СОЦИАЛЬНО- РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ"

[Добавить в избранное](#)

8-49232-43333

601909, Владимирская обл, Ковров, Муромская ул, 11А

[На карте](#)

<http://src-kovrov.ru>

kovrov_srcn@uszn.avo.ru

Независимая оценка

Социальное обслуживание

100,00

баллов в 2021 году

Оценка по критериям

100 баллов

Открытость и доступность информации об организации

100 баллов

Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ее предоставления

100 баллов

Доступность услуг для инвалидов

100 баллов

Доброжелательность, вежливость работников организации

100 баллов

Удовлетворенность условиями оказания услуг

[Просмотреть значения показателей](#)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ "КОВРОВСКИЙ СОЦИАЛЬНО- РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ"

Численность получателей услуг организации:

840

Численность респондентов:

336

Доля респондентов:

40

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Значение показателей по критерию за 2021 год

Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

Сумма баллов по всем показателям

0 **100**
100

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, (значимость показателя 30%), баллы

0 **30.0**
30

Параметры

1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.

в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия, баллы

100

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, (значимость показателя 30%), баллы

0 **30.0**
30

Параметры

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд),баллы

100

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт),баллы

100

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы,(значимость показателя 40%),баллы

40.0

0

40

Параметры

1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

100

1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

100

Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Сумма баллов по всем показателям

100

0

100

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг,(значимость показателя 30%),баллы

30.0

0

30

Параметры

2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала

государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг, баллы

100

2.2 Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги), (значимость показателя 40%), баллы

40.0

0

40

Параметры

2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (Усвоевр), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (указать баллы), баллы

100

2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, (значимость показателя 30%), баллы

30.0

0

30

Параметры

2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос, баллы

100

Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

Сумма баллов по всем показателям

100

0

100

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, (значимость показателя 30%), баллы

30.0

0

30

Параметры

3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

наличие пяти и более условий доступности для инвалидов, баллы

100

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, (значимость показателя 40%), баллы

40.0

Параметры

3.2.1 Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

наличие пяти и более условий доступности, баллы

100

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, (значимость показателя 30%), баллы

30.0

0

30

Параметры

3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы

100

Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций"

Сумма баллов по всем показателям

100

0

100

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы, (значимость показателя 40%), баллы

40.0

0

40

Параметры

4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы

100

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы,(значимость показателя 40%),баллы

40.0

0

40

Параметры

4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

100

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия,(значимость показателя 20%),баллы

20.0

0

20

Параметры

4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).

Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

100

Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Сумма баллов по всем показателям

100

0

100

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг,(значимость показателя 20%),баллы

20.0

0

20

Параметры

5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты,баллы

100

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы,(значимость показателя 50%),баллы

50.0

Параметры

5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы

100

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), (значимость показателя 30%), баллы

30.0

0

30

Параметры

5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы

100

Основные результаты независимой оценки по учреждениям

По результатам независимой оценки отмечается высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее количество баллов по всем критериям - 99,97, в т.ч.: - по критерию "открытость и доступность информации об учреждении" - 100 баллов - по критерию "комфортность условий предоставления услуг" - 100 баллов - по критерию "доступность услуг для инвалидов" - 100 баллов - по критерию "доброжелательность, вежливость работников" - 99,87 баллов - по критерию "удовлетворенность условиями оказания услуг" – 100 баллов Из 50 оцененных учреждений социального обслуживания 46 набрали по 100 баллов (92% от общего числа учреждений). Средний балл: - стационарные учреждения – 99,96 баллов; - полустационарные учреждения (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних) – 100 баллов; - учреждения, предоставляющие услуги на дому, – 99,98 баллов. Выборочная совокупность получателей услуг для анкетирования - 9453 чел. (33%) от общей численности. 100% респондентов удовлетворены в целом условиями оказания услуг и готовы рекомендовать учреждения социального обслуживания родственникам и знакомым.

Протокол ОС - 2

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки

Основные недостатки: неудовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников отдельных учреждений, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (4 учреждения).

Протокол ОС - 2

Предложения по улучшению качества деятельности организаций

Рекомендовать руководителям государственных учреждений социального обслуживания:

1. Совершенствовать коммуникативные навыки сотрудников учреждений.
2. Проводить тренинги для сотрудников по направлению «доброжелательность, вежливость и компетентность в отношении клиентов учреждения».
3. Проводить тренинги, направленные на повышение стрессоустойчивости сотрудников, а также на освоение методиками преодоления профессионального выгорания.

Протокол ОС - 2