



Фонд поддержки детей, находящихся в
трудной жизненной ситуации
672000, г. Чита, ул. Курнатовского, 7
Тел: 8-914-506-95-79
e-mail:anna.kastarnaya@mail.ru
ИНН/КПП 7536986363/753601001
ОГРН 1137500000263
«3» *декабря* 2018 г. № *2*

Председателю Общественного
совета по проведению
независимой оценки качества
условий оказания услуг
организациями социального
обслуживания населения
Забайкальского края

С.З. Кимовой

Отчет организации-оператора (Фонд поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации) по итогам проведения независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края в 2018 году

В 2018 году проведена независимая оценка качества условий предоставления социальных услуг в 17 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), **6 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 «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** (ГУ «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края), **2 дома-интерната для престарелых и инвалидов** (ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края) и **1 центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей** (ГУСО «Карымский ЦПДОПР «Прометей» Забайкальского края).

В анкетировании приняли участие **1900** респондентов – получателей социальных услуг, из них: 43 % – мужчины и 57 % – женщины.

Формами проведения независимой оценки качества условий 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 условий 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») – «открытость и прозрачность государственных учреждений» – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru.](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет» (данный рейтинг формируется автоматически, по 5 пунктам – общая информация, информация о госзаданиях, показатели качества услуг, показатели объема услуг, информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы, размещенным на сайте), соответствие 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 и наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Наименьшее количество баллов по данному показателю набрало 1 учреждение: ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края» – не размещена информация показателей объема услуг (2, 70 балла).

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 существует у 16 из 17 ГУСО Забайкальского края. У ГУ «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края отсутствует альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – 0 баллов.

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг. Дистанционные формы взаимодействия с получателями социальных услуг существуют у 16 из 17 ГУСО Забайкальского края). Дистанционные формы взаимодействия с получателями социальных услуг отсутствуют у ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края (отсутствует телефонная связь – 0 баллов).

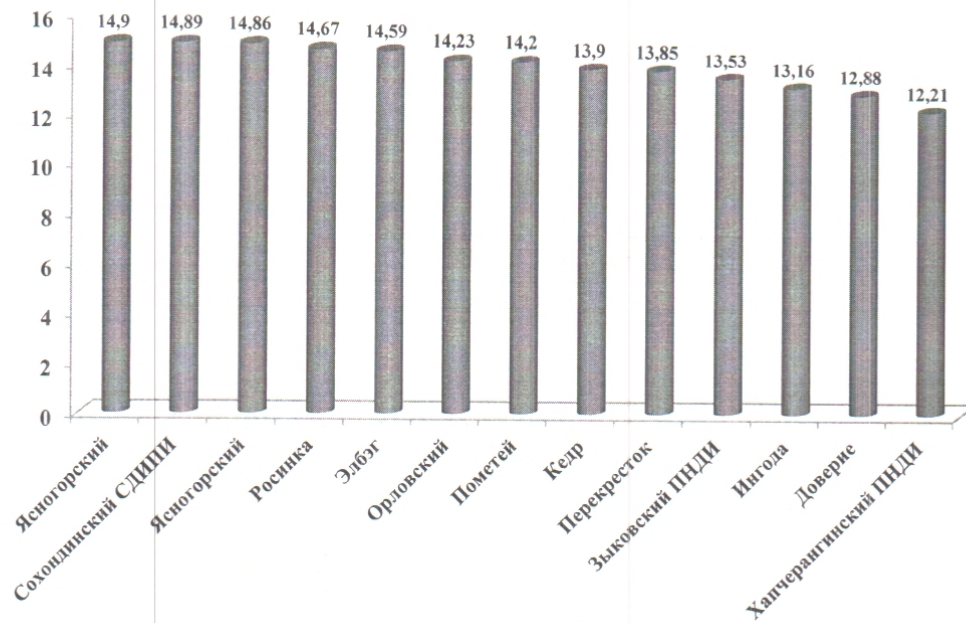
4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. По результатам анализа данных анкет сниженная результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия отмечается в: ГАУСО «Хапчерангинский ПНДИ» Забайкальского края (0 баллов из 2 возможных); ГУ «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края (1,32 балла из 2 возможных); ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края (1,42 балла из 2 возможных). Низкий показатель данных учреждений можно объяснить спецификой получателей социальных услуг (несовершеннолетние и люди с ментальными нарушениями), 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 17 учреждений из 17 набрали максимальное количество баллов из возможного числа баллов (3 балла).

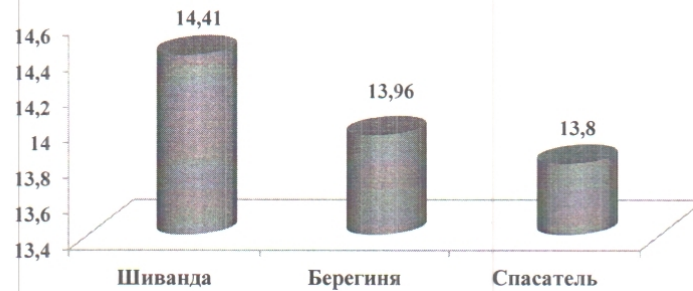
6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. По данному критерию максимальное количество баллов (3 балла из 3) набрал 12 учреждений из 17. У 5 учреждений социального обслуживания населения частично представлена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг на информационных стендах в организации социального обслуживания – ГУСО «Улетовский СРЦ «Кедр» Забайкальского края, ГУСО «Черновский КЦСОН «Берегиня» Забайкальского края, ГУСО «Кыринский СРЦ «Перекресток» Забайкальского края, ГАУСО «Хапчерангинский ПНДИ» Забайкальского края, ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края.

7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания. По результатам данных опроса получателей социальных услуг, наибольшая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации отмечается в ГУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ясногорский» Забайкальского края (1 балл из 1 возможного); наименьшая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации наблюдается в ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края (0,34 балла), ГАУСО РЦ «Спасатель» Забайкальского края (0,40 балла), ГУСО «Улетовский СРЦ «Кедр» Забайкальского края и ГУСО «Карымский ЦПОПР «Прометей» Забайкальского края (по 0,50 балла соответственно).

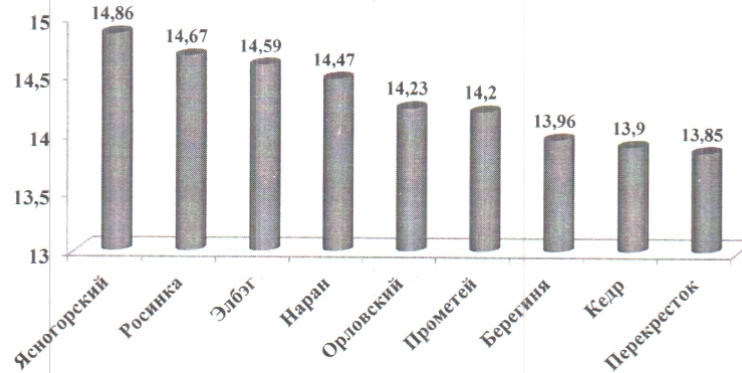
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (стационарная форма)



Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (полустационарная форма)



Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (социальное обслуживание на дому)



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. Максимальное количество баллов по данной группе показателей (3 балла из 4) набрали 4 учреждения из 17 ГУСО – ГУСО Верхнецасучейский СРЦ «Росинка» Забайкальского края, ГАУСО РЦ «Спасатель» Забайкальского края, ГУСО КЦСОН «Ясногорский» Забайкальского края, ГСУСО пансионат «Яснинский» Забайкальского края. Наименьшее количество баллов по данному показателю набрали 3 учреждения: ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края (1 балл из 4 возможных); ГУСО «Карымский ЦПДОПР «Прометей» Забайкальского края, ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края (1,5 балла из 4 возможных).

Согласно актам независимой оценки качества социальных услуг в 17 учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края отсутствуют видео- и аудио-информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения. В 1 учреждении не оборудована территория учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (ГУСО «Карымский ЦПДОПР «Прометей» Забайкальского края), в 11 учреждениях частично оборудована территория учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (ГАУСО КЦСОН «Орловский» Забайкальского края, ГУСО Могойтуйский КЦСОН «Элбэг» Забайкальского края, ГУ ЦПППН «Доверие» Забайкальского края, ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГУСО Черновский КЦСОН «Берегиня» Забайкальского края, ГАУСО «Сохондинский СДИПИ» Забайкальского края, ГАУСО РЦ «Шиванда» Забайкальского края, ГУСО Кыринский СРЦ «Перекресток» Забайкальского края, ГУСО Дудьдургинский КЦСОН «Наран» Забайкальского края, ГАУСО «Хапчерангинский ПНДИ» Забайкальского края, ГСУСО пансионат «Ингода»

Забайкальского края). В 9 учреждениях частично оборудованы входные зоны (ГАУСО КЦСОН «Орловский» Забайкальского края, ГУСО Могойтуйский КЦСОН «Элбэг» Забайкальского края, ГУ ЦПППН «Доверие» Забайкальского края, ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГУСО «Карымский ЦПДОПР «Прометей» Забайкальского края, ГУСО Кыринский СРЦ «Перекресток» Забайкальского края, ГУСО Дульдургинский КЦСОН «Наран» Забайкальского края, ГАУСО «Хапчерангинский ПНДИ» Забайкальского края, ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края). В 2 учреждениях отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение (ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГУСО Улетовский СРЦ «Кедр» Забайкальского края), в 2 учреждениях частично оборудовано специальное санитарно-гигиеническое помещения (ГУСО Черновский КЦСОН «Берегиня» Забайкальского края, ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края).

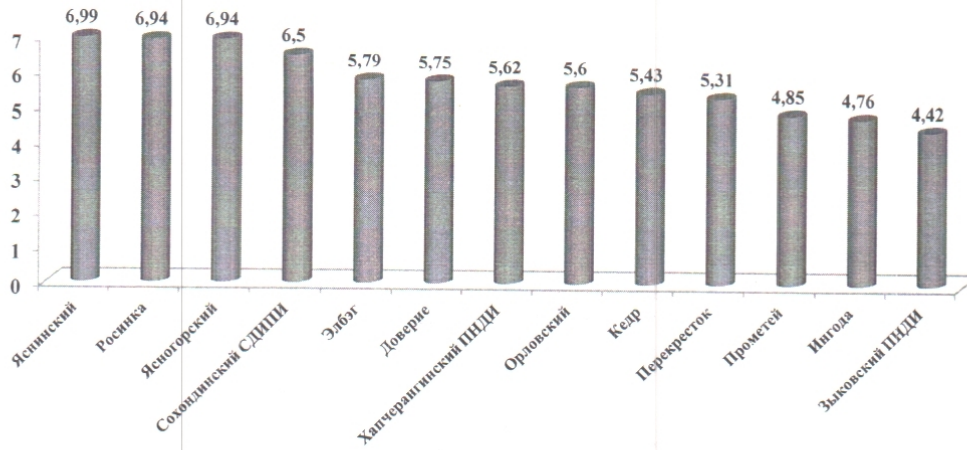
2. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными. По результатам анкетирования, сниженная доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг для маломобильных групп населения доступными, выявлена в ГАУСО РЦ «Спасатель» Забайкальского края (0,32 балла из 1), ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края (0,55 балла из 1) и ГАУСО РЦ «Шиванда» Забайкальского края (0,57 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, 17 учреждений из 17 укомплектованы специалистами на 90-100 %.

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 сниженный процент получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание территории учреждения как хорошее, отмечен в ГАУСО РЦ «Шиванда» Забайкальского края (0,61 балла из 1).

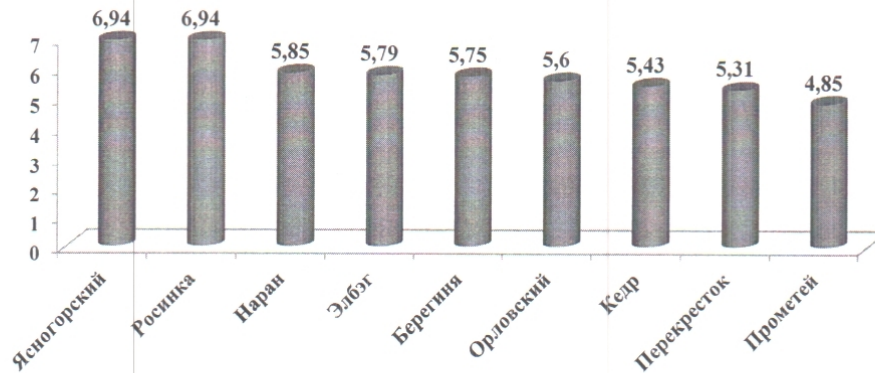
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (стационарная форма)



Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (полустационарная форма)



Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (социальное обслуживание на дому)



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 11 учреждениях социального обслуживания колеблется в пределах нормы (менее 15 минут).

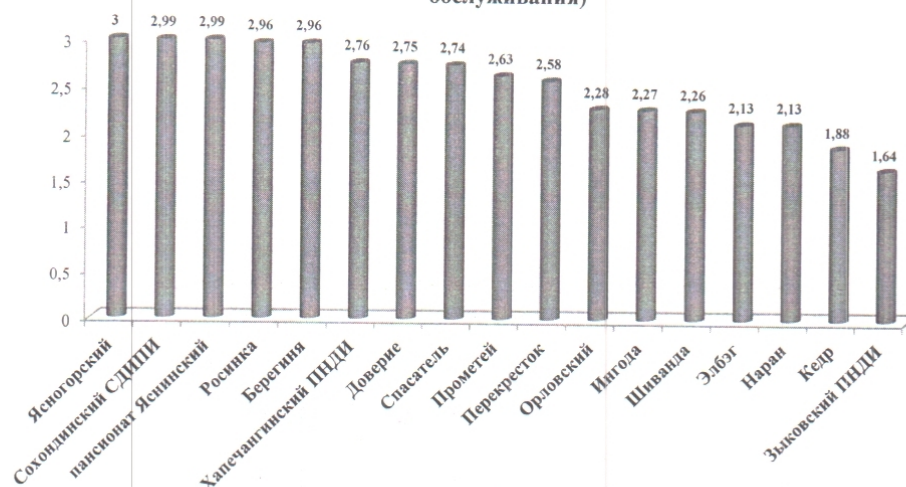
В четвертой группе показателей были выделены следующие положения:

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 15 из 17 учреждений, прошедших процедуру независимой оценки в 2018 году, клиенты высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников (от 0,83 до 1 балла из 1 возможного).

В 2 учреждениях социального обслуживания отмечается пониженная доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания – ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края (0,52 балла из 1 возможного), ГСУСО «Зыковский ПНДИ» Забайкальского края (0,68 балла из 1 возможного).

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 низкая доля специалистов, прошедших повышение квалификации по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, отмечается в 6 учреждениях социального обслуживания населения – ГУСО Улетовский СРЦ «Кедр» Забайкальского края (0 баллов из 1 возможного), ГСУСО «Зыковский ПНДИ» Забайкальского края (0,08 балла из 1 возможного), ГУСО Могойтуйский КЦСОН «Элбэг» Забайкальского края (0,17 балла из 1 возможного), ГУСО Дульдургинский КЦСОН «Наран» Забайкальского края (0,22 балла из 1 возможного), ГАУСО РЦ «Шиванда» Забайкальского края (0,26 балла из 1 возможного), ГАУСО КЦСОН «Орловский» Забайкальского края (0,45 балла из 1 возможного).

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций (все формы социального обслуживания)



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 2 организациях социального обслуживания – ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края (0,75 балла из 1 возможного) и ГАУСО «Хапчегинский ПНДИ» Забайкальского края (0,77 балла из 1 возможного).

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. По данным опроса получателей социальных услуг, все учреждения набрали балл выше среднего – наименьший показатель среди средних значений отмечен в ГУСО Улетовский СРЦ «Кедр» Забайкальского края (0,81 балла). В 1 учреждении отмечается низкий уровень удовлетворенности питанием (ГУСО Улетовский СРЦ «Кедр» Забайкальского края – 0,59 балла). В 2 учреждениях отмечается отклонение от нормы в таком показателе как «удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем» – ГАУСО РЦ «Шиванда» Забайкальского края (0,40 балла) и ГУСО Улетовский СРЦ «Кедр» Забайкальского края (0,63 балла). В 1 учреждении отмечается отклонение от нормы в таком показателе как «удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением» – ГУСО Черновский КЦСОН «Берегиня» Забайкальского края (0,62 балла).

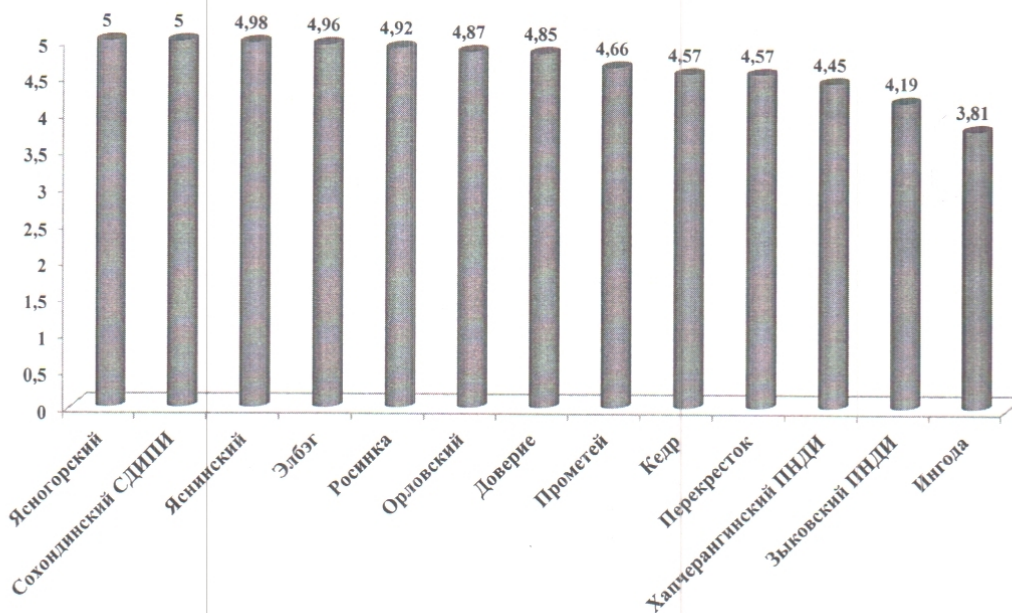
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер. Наименьшая доля (в рамках среднего показателя) получателей социальных услуг, удовлетворенных

качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, среди учреждений, участвующих в независимой оценке качества условий предоставления социальных услуг, отмечена в 1 учреждении: ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края (0,76 балла).

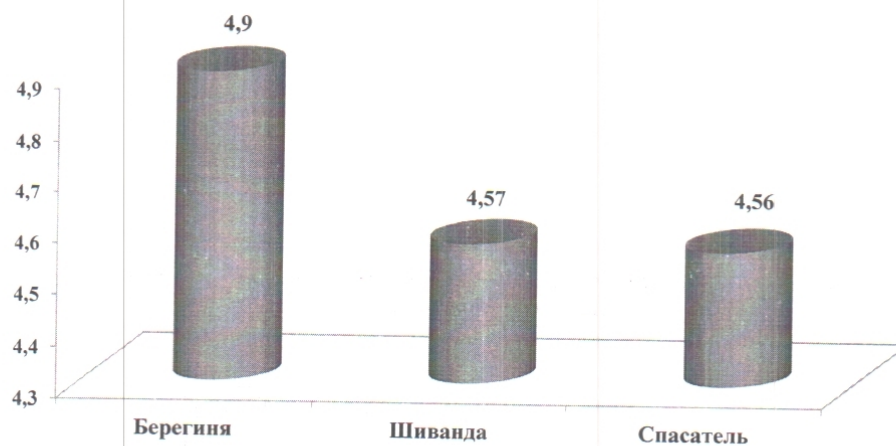
4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб. В 17 учреждениях социального обслуживания населения за 2018 год жалобы на качество предоставления социальных услуг отсутствуют. В связи с данным показателем все 17 учреждений набрали максимальное количество баллов (1 балл из 1 возможного).

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 – 0,45 балла из 1 возможного балла и ГСУСО «Зыковский ПНДИ» Забайкальского края – 0,46 балла из 1 возможного балла.

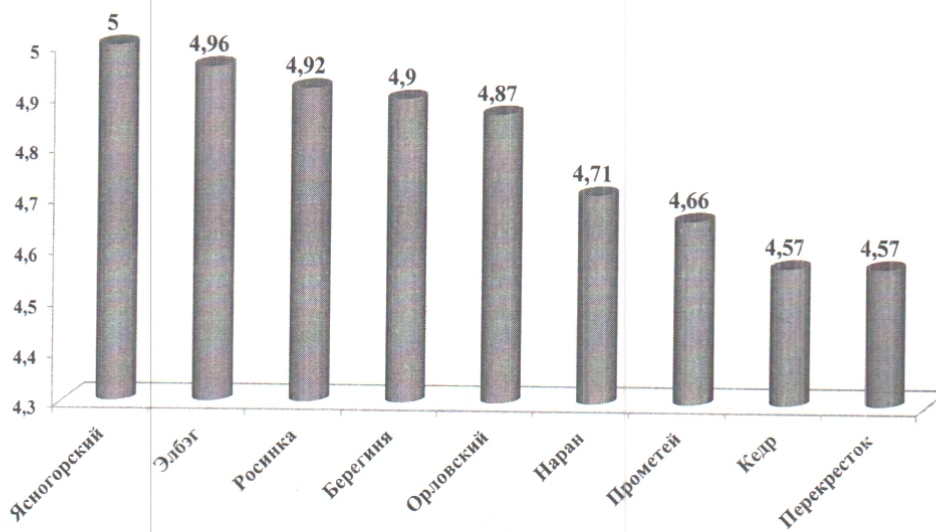
Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (стационарная форма)



Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (полустационарная форма)



Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (социальное обслуживание на дому)



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. 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» (до 70% наполненность сайта).

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

3. 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 в 2018 году можно выделить следующие показатели, характеризующиеся наибольшим количеством баллов из возможных, среди государственных учреждений социального обслуживания населения Забайкальского края (от 75% до 100%):

1. Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет».

2. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг.

3. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в учреждении.

4. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг.

5. Укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

6. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания.

7. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают решение проблем в результате оказания социальных услуг.

8. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг.

По итогам 2018 года суммарное количество баллов учреждений социального обслуживания населения Забайкальского края по результатам

проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг выглядит следующим образом:

№ п/п	Наименование учреждения	Балл
1.	ГУСО «Улетовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Кедр» Забайкальского края	26,74
2.	ГСУСО «Пансионат «Ингода» Забайкальского края	24,00
3.	ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Орловский» Забайкальского края	26,98
4.	ГУСО «Верхнецасучейский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росинка» Забайкальского края	30,48
5.	ГУСО «Могойтуйский комплексный центр социального «Элбэг» Забайкальского края	28,45
6.	ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края	29,38
7.	ГУ «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края	26,23
8.	ГУСО «Карымский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Прометей» Забайкальского края	27,22
9.	ГУСО «Кыринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Перекресток» Забайкальского края	27,21
10.	ГАУСО «Хапчрангинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края	25,04
11.	ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края	28,13
12.	ГУСО «Черновский комплексный центр социального обслуживания населения «Берегиня» Забайкальского края	28,47
13.	ГСУСО «Пансионат «Ясинский» Забайкальского края	29,86
14.	ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края	24,54
15.	ГАУСО «Реабилитационный центр «Шиванда» Забайкальского края	26,92
16.	ГАУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Спасатель» Забайкальского края	27,22
17.	ГУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ясногорский» Забайкальского края	30,80

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

1. ГУСО «Улетовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Кедр» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; проработать вопрос по установке в организации аудио и видео информаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; актуализировать информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в организации; организовать информирование получателей социальных услуг о работе организации, услугах, предоставляемых учреждением; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; обратить внимание на содержание оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения; проработать вопрос по условиям предоставления социальных услуг, в частности по удовлетворенности получателей социальных услуг питанием, мебелью и мягким инвентарем.

2. ГУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Ясногорский» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; проработать вопрос по установке в организации аудио и видео информаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

3. ГАУСО «Реабилитационный центр «Спасатель» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; проработать вопрос по установке в организации аудио и видео информаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; информировать получателей социальных услуг о работе учреждения, в том числе о порядке и перечне предоставляемых социальных услуг.

4. ГАУСО «Реабилитационный центр «Шиванда» Забайкальского края с филиалом «Санаторий Ургучан» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; продолжить работу по организации доступности территории для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; информировать получателей социальных услуг о работе учреждения, в том числе о порядке и перечне предоставляемых социальных услуг; улучшить состояние мебели и мягкого инвентаря; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

5. ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; продолжить работу по организации доступности территории для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; проработать вопрос о проведении телефонной связи в учреждении; проработать вопрос по специально оборудованному санитарно-гигиеническому помещению для инвалидов;

организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; обратить внимание – в силу каких причин только 46 % получателей готовы рекомендовать учреждение своим родственникам, знакомым и устранить их.

6. ГСУСО пансионат «Яснинский» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; проработать вопрос по установке в организации аудио и видео информаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

7. ГУСО «Черновский комплексный центр социального обслуживания населения «Берегиня» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; продолжить работу по организации доступности территории для маломобильных групп получателей социальных услуг; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

8. ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru. (отсутствует информация о показателях объема услуг); продолжить работу по организации доступности территории 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.

9. ГАУСО «Хапчерангинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении; продолжить работу по оборудованию территории и входных зон для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

10. ГУСО «Кыринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Перекрёсток» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении; организовать информирование получателей социальных услуг о работе организации, услугах, предоставляемых учреждением; продолжить работу по оборудованию территории, входных зон для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

11. ГУСО «Карымский ЦПДОПР «Прометей» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; организовать информирование получателей социальных

услуг о работе организации, услугах, предоставляемых учреждением; продолжить работу по оборудованию территории, входных зон для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

12. ГУ «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края – создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; продолжить работу по оборудованию территории, входных зон для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

13. ГАУСО «Сохондинский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; продолжить работу по оборудованию территории для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

14. ГУСО «Могойтуйский комплексный центр социального обслуживания населения «Элбэг» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; продолжить работу по оборудованию территории, входных зон для маломобильных групп получателей социальных услуг; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

15. ГУСО «Верхнецасучейский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росинка» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

16. ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Орловский» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; продолжить работу по оборудованию территории и входных зон 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.

17. ГСУСО пансионат «Ингода» Забайкальского края – продолжить работу по организации работы официального сайта организации в сети «Интернет»; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; 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; обратить внимание на низкую долю получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность специалистов (52 %); организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; выявить, в силу каких причин только 45 % получателей готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и устранить их.

Директор Фонда поддержки детей,
находящихся в трудной жизненной
ситуации



А.А. Кастарная