

*670031, Республика Бурятия, г.Улан-Удэ, пр. Победы,18, каб.7.*

*Тел. 8 (3012) 21-84-50; 8-914-63-00-108.*

*http://soc-expert.ru/ info@soc-expert.ru*

З А К Л Ю Ч Е Н И Е

О проведении социальной экспертизы «Независимая оценка качества работы учреждения социального обслуживания населения в течение 2015 года»

**1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.**

Вцелях реализации Федерального закона № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» от 21 июля 2014 г. и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, является информационная открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

Для проведения независимой оценки использованы:

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**:

1) Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных 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 и муниципальных 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»;

- 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 согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации*»;*

- 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;

2) Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

- Телефон

- Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»

4) Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации

- доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

- доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений

5) Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

- лично в организацию социального обслуживания

- в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

- по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

6) Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

- в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

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 социальныхуслуг

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

2) Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных

3) Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

4) Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

**III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

2) Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

1)Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

2) Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

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

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

1)Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:

- жилым помещением

- наличием оборудования для предоставления социальных услуг

- питанием

- мебелью, мягким инвентарем

- предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг

- хранением личных вещей

- оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением

- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования

- порядком оплаты социальных услуг

- конфиденциальностью предоставления социальных услуг

- графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания

- периодичностью прихода социальных работников на дом

- оперативностью решения вопросов

3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных

4) Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

**2. Объект социальной экспертизы**

# Интегральная оценка качества предоставления социальных услуг и состояния социальной системы в АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

**3. Предмет социальной экспертизы**

Изучение общественного мнения о перечне предоставляемых социальных услуг, качестве предоставления услуг, информированности населения и пользователей услугами, открытость информации о деятельности учреждения, качестве работы персонала, определение интегральной оценки качества предоставления социальных услуг и состояния социальной системы в учреждении.

**4. Заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления положениям социальной политики, реализуемой в учреждении**

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях социального и медицинского обслуживания населения в Республики Бурятия, является:

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации*»*.

Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации*»*.

Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1.

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта – интегральной оценки качества предоставления социальных услуг и состояния социальной системы – показала:

# Основные положения данных статей Закона в общем соблюдаются в АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов». По результатам проведенной социальной экспертизы требование Законодательства в представленных частях соблюдается в АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Имеющиеся данные социологических опросов не выявили фактов нарушения представленных положений Закона.

**5. Положения документов, имеющиеся материалы и/или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, оценка их возможных масштабов**

Не выявлены.

**6. Оценка на предмет соответствия законным интересам граждан проектов нормативных правовых актов, социальных проектов и программ, вывод о целесообразности и допустимости их реализации**

Проведение экспертизы по оценке показателей качества работы организации социального обслуживания осуществлялось последовательно в 4 этапа.

- На первом «организационном» этапе проведены следующие мероприятия:

1) определение Перечня в текущем периоде;

2) уточнение при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания;

3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

- На втором «подготовительном» этапе:

1) проведен анализ нормативно - правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) разработаны методика и инструментарий сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.

- На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществлено:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

- На четвертом «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» этапе проведено:

1) систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания с целью предоставления информации для дальнейшего формирование рейтинга.

**Полученные результаты в разрезе рекомендуемых показателей:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | | Единица измерения  (характе-  ристика) показателя | Значение  показателя в баллах | Значение |
|  |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**  **социального обслуживания** | | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): | |  | Максимальное значение  3 балла  (сумма значений показателей  1.1-1.3.) | 2,9 |
| 1.1. | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных 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» | | Баллы | от 0 до 1 | 1 |
| 1.2. | 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 согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации*»* | | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до  90 %  от 90 до  100 % | 0  0,3  0,6  0,9  1 | 0,9 |
| 1.3. | 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 | | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | |  | Максимальное  значение  2 балла  (сумма значений показателей  3.1-3.2) | 2 |
| 3.1. | телефон | | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | |  | Максимальное  значение  2 балла  (сумма значений показателей  4.1-4.2) | 1,94 |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,99 |
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | |  | Максимальное  значение  3 балла  (сумма значений показателей  5.1-5.3) | 3 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | |  | Максимальное  значение  3 балла  (сумма значений показателей  6.1-6.3) | 2 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,5 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,5 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | 1 |
| 7. | Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,72 |
|  | **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | |
| 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 социальныхуслуг: |  | | Максимальное  значение  4 балла  (сумма значений показателей  1.1-1.4) | 3 |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | | 1/0,5/0 | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | | 1/0,5/0 | 1 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | | 1/0,5/0 | 1 |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | | 1/0 | 0 |
| 2. | Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,72 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | | 1/0 | 1 |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | %  от штатных единиц, установлен-ных в штатном расписании | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,71 |
|  | **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2. | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | более  30 минут  от 15 до 30  минут  менее  15 минут | | 0  0,5  1 | 0 |
|  | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,56 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг(либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных |  | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,99 |
| 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 |  | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,41 |
|  | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | | от 0 до1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,64 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | | среднеарифмети-ческая величина значений  показателей  2.1-.2.13  в баллах | 0,793 |
| 2.1. | жилым помещением | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,76 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,66 |
| 2.3. | питанием | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,41 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,77 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,78 |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,89 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,74 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,51 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,95 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,87 |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,89 |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | более 5 жалоб  менее 5 жалоб  жалоб не зарегистри-ровано | | 0  0,5  1 | 1 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг(их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,92 |

**МИНИМАЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДЛЯ РАСЧЕТА ИНТЕГРАЛЬНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ**

**ПО ТИПАМ УЧРЕЖДЕНИЙ**

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

**социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах  Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации |
| Комплексные центры социального обслуживания | 2,2 | Х | 3,5 | 2,6 | Х | Х | 1,9 |
| Специальные дома для одиноких престарелых | 2,2 | Х | 3,4 | 2,6 | Х | Х | 1,7 |
| Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками) | 2,2 | Х | 3,2 | 2,6 | Х | Х | 1,9 |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | 2,1 | Х | 2,9 | 2,7 | Х | Х | 1,6 |
| Центры социальной помощи семье и детям | 2,1 | Х | 2,9 | 2,7 | Х | Х | 1,6 |
| Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями | 2,1 | Х | 3,0 | 2,8 | Х | Х | 1,8 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 2,0 | Х | 3,5 | 2,6 | Х | Х | 1,9 |
| Клинический госпиталь для ветеранов войн | 2,3 | Х | 3,5 | 2,6 | Х | Х | 1,9 |
| Детские дома | 2,3 | Х | 2,9 | 2,7 | Х | Х | 1,6 |
| Ресурсный центр «Семья» | 2,0 | Х | 3,4 | 2,8 | Х | Х | 1,9 |
| Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» | 2,3 | Х | 3,0 | 2,7 | Х | Х | 1,7 |

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее |
| Комплексные центры социального обслуживания | Х | 4,8 | Х | 3,15 | 2,3 |
| Специальные дома для одиноких престарелых | Х | 4,8 | Х | 3,2 | 2,3 |
| Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками) | Х | 4,8 | Х | 3,1 | 2,3 |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | Х | 4,6 | Х | 3,19 | 2,4 |
| Центры социальной помощи семье и детям | Х | 4,6 | Х | 3,19 | 2,4 |
| Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями | Х | 4,8 | Х | 3,15 | 2,1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | Х | 4,3 | Х | 3,17 | 2,4 |
| Клинический госпиталь для ветеранов войн | Х | 4,8 | Х | 3,19 | 2,4 |
| Детские дома | Х | 4,6 | Х | 3,15 | 2,1 |
| Ресурсный центр «Семья» | Х | 4,5 | Х | 3,19 | 2,5 |
| Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» | Х | 4,8 | Х | 3,15 | нет |

**III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 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 при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг |
| Комплексные центры социального обслуживания | 1,7 | Х |
| Специальные дома для одиноких престарелых | нет | Х |
| Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками) | 1,7 | Х |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | нет | Х |
| Центры социальной помощи семье и детям | нет | Х |
| Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями | нет | Х |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 1,8 | Х |
| Клинический госпиталь для ветеранов войн | 1,8 | Х |
| Детские дома | нет | Х |
| Ресурсный центр «Семья» | 1,7 | Х |
| Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» | 1,9 | Х |

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | 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 |
| Комплексные центры социального обслуживания | 3,62 | 4,5 | 5,1 |
| Специальные дома для одиноких престарелых | 3,55 | 4,4 | 5,1 |
| Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками) | 3,57 | 4,5 | 5,1 |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | 3,75 | 4,2 | 4,9 |
| Центры социальной помощи семье и детям | 3,75 | 4,2 | 4,9 |
| Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями | 3,48 | 4,4 | 5,1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 3,52 | 4,5 | 4,9 |
| Клинический госпиталь для ветеранов войн | 3,55 | 4,5 | 5,1 |
| Детские дома | 3,75 | 4,2 | 4,9 |
| Ресурсный центр «Семья» | 3,47 | 4,5 | 5,1 |
| Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» | 3,64 | 4,5 | 5,1 |

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании |
| Комплексные центры социального обслуживания | 1,7 | 6,4 | 5,25 | Х | 2,2 |
| Специальные дома для одиноких престарелых | 1,8 | 6,4 | 5,15 | Х | 2,0 |
| Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками) | 1,7 | 6,4 | 5,18 | Х | 2,2 |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | 1,9 | 6,1 | 5,3 | Х | 2,7 |
| Центры социальной помощи семье и детям | 1,9 | 6,1 | 5,3 | Х | 2,7 |
| Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями | 2,0 | 6,5 | 5,35 | Х | 2,7 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 2,1 | 6,1 | 5,1 | Х | 3,1 |
| Клинический госпиталь для ветеранов войн | 2,1 | 6,5 | 5,1 | Х | 3,5 |
| Детские дома | 1,9 | 6,1 | 5,35 | Х | 2,7 |
| Ресурсный центр «Семья» | 3,4 | 6,4 | 5,1 | Х | 3,5 |
| Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» | 4,2 | 6,5 | 5,1 | Х | 3,5 |

РАСЧЕТ ИНТЕГРАЛЬНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

**В АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

**социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации |
| **АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | 10 | Х | 10 | 10 | Х | Х | 6,12 |

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее |
| **АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | Х | Х | Х | 5,8 | Х |

**III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 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 при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг |
| **АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | 3,7 | 4,1 |

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | 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 |
| **АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | 4,9 | 5,1 | 3,6 |

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании |
| **АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | 5,9 | 1,9 | Х | Х | 3,4 |

**Выписки и пожелания из анкет**

**Анкета №1**

**4. Какие услуги Вам больше нравится (укажите не менее двух)?**

* Медицинские и бытовые услуги
* Медицинские, бытовые
* Бытовые, медицинские
* Культурно-досуговые, медицинские
* Медицинские, санитарно-бытовые
* Хорошее
* Уборка, стирка, медицинские
* Уход, уборка
* Уборка, приготовление пищи
* Уборка, стирка
* Бытовые, медицинские
* Помощь при принятии ванны, уборка, стирка
* Организация досуга, уборка
* Приготовление пищи, стирка, уборка
* Медицинские, уборка, стирка
* Уборка, помощь при принятии ванны
* Обеспечение мягким инвентарем, приготовление пищи
* Медицинские, бытовые
* Уборка, готовые обеды
* Уборка в комнате, стирка белья
* Бытовые, организация питания
* Бытовые, социально-медицинские
* Социально-бытовые, медицинское
* Медицинские, бытовые
* Медицинские, бытовые

**5. Есть ли работники, которых Вы уважаете?**

* Есть
* Есть, но не все
* Есть
* Есть
* Есть
* Уход за больными
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Есть
* Есть
* Да

**6. Знаете ли Вы весь перечень услуг, которые Вам может предложить учреждение?**

* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да, в основном
* Да
* Да
* Основные услуги все
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да

**7. Какие услуги Вы бы добавили в этот перечень?**

* Нету
* Не знаю
* Никакие
* Нет
* Никакие, все устраивает
* Нет
* Затрудняюсь ответить
* Нет
* Затрудняюсь ответить
* Все устраивает
* Затрудняюсь ответить
* Никаких
* Никаких
* Нет

**8. Есть ли у Вас друзья среди клиентов?**

* Да
* Да
* Да
* Да
* Есть
* Да
* Да
* Нет
* Да
* Да
* Да
* Да
* Нет
* Да
* Да
* Нет
* Да
* Да
* Нет
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да

**Среди работников?**

* Да
* Есть
* Да
* Да
* Есть
* Да
* Нет
* Нет
* Да
* Нет
* Да
* Да
* Нет
* Нет
* Да
* Нет
* Да
* Нет
* Нет
* Да
* Да
* Да
* Да
* Да

**9. Укажите Ваши любимые занятия, хобби.**

* Пение
* Телевизор
* Рукоделие
* Телевизор
* Дартс
* Телевизор смотреть
* Телевизор
* Нет
* Телевизор
* Нет
* Рукоделие
* Общение
* Люблю петь
* Чтение, прогулки
* Чтение
* Нет
* Прогулки
* Рукоделье
* Прогулки
* Смотреть телевизор
* Чтение
* Пение
* Телевизор
* Чтение
* Пение

**14. На какую помощь от работников пансионата Вы можете всегда надеяться?**

* Любую
* Любую
* Любую
* Любую
* Любую
* На любую
* На любую
* На любую
* На любую
* На любую
* На любую
* Во всем помогут
* На любую
* Любую
* Любую
* Любую
* На любую

**27. Укажите замечания к обслуживающему персоналу?**

* Нет
* Нет
* Замечаний нет
* Все хорошо работают
* Нет замечаний
* Нет
* Нет
* Нет
* Нет
* Всем хорошего настроения
* Нет
* Нет
* Замечаний нет
* Нет
* Нет
* Нет
* Всем терпения
* Замечаний нет
* Нет
* Нет
* Нет

**28. Кого из персонала Вы хотели бы отблагодарить?**

* Весь коллектив
* Всех
* Всех кто работает
* Весь рабочий коллектив
* Всех работников
* Всем спасибо
* Медиков, уборщиц
* Всем спасибо
* Поваров
* Всем спасибо
* Поваров, нянечек, медиков
* Банщицу, нянечек 1 этажа
* Поваров
* Нянечек
* Медиков
* Няню Галину Федоровну Колодину
* Спасибо всем за работу!
* Весь персонал
* Спасибо поварам
* Медицинский персонал
* Большое спасибо нянечкам
* Спасибо за Ваш труд
* Всех
* Всех
* Всем спасибо

**Анкета №2**

**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:**

* Нет
* Нет
* Нет
* Нет никаких пожеланий
* Пожеланий нет
* Все устраивает
* Нет
* Нет пожеланий
* Все хорошо, ничего не надо
* Нет
* Все удовлетворяет
* Нет
* Нет
* Нет
* Нет
* Нет
* Нет
* Нет
* Нет
* Все хорошо

**Анкета**

**для лиц старше 18 лет**

**Администрация**

**20. Существует ли в Вашей организации проблема с подбором квалифицированных кадрах.**

- нет

**21. Вы сравниваете работу Вашего учреждения с работой подобного же учреждения. Укажите сходство и различие.**

**27. По Вашему мнению, действия каких подразделений учреждения (или их представители) создают наибольшие препятствия для развития?**

- затрудняюсь ответить

**32. Выделите наиболее типичные проблемы, которые мешают развитию Вашего учреждения, напишите.**

- затрудняюсь ответить

**34. Принятие каких мер органами власти, на Ваш взгляд, благоприятно скажется на развитии Вашего учреждения и повышения уровня эффективности представления услуг?**

**Пищеблок**

**20. Существует ли в Вашей организации проблема с подбором квалифицированных кадрах.**

- нет

- нет

**21. Вы сравниваете работу Вашего учреждения с работой подобного же учреждения. Укажите сходство и различие.**

- сходство: нормативы, требования

**27. По Вашему мнению, действия каких подразделений учреждения (или их представители) создают наибольшие препятствия для развития?**

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

**32. Выделите наиболее типичные проблемы, которые мешают развитию Вашего учреждения, напишите.**

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

**34. Принятие каких мер органами власти, на Ваш взгляд, благоприятно скажется на развитии Вашего учреждения и повышения уровня эффективности представления услуг?**

**Вспомогательный персонал**

**20. Существует ли в Вашей организации проблема с подбором квалифицированных кадрах.**

- нет

**21. Вы сравниваете работу Вашего учреждения с работой подобного же учреждения. Укажите сходство и различие.**

**27. По Вашему мнению, действия каких подразделений учреждения (или их представители) создают наибольшие препятствия для развития?**

- затрудняюсь ответить

**32. Выделите наиболее типичные проблемы, которые мешают развитию Вашего учреждения, напишите.**

- затрудняюсь ответить

**34. Принятие каких мер органами власти, на Ваш взгляд, благоприятно скажется на развитии Вашего учреждения и повышения уровня эффективности представления услуг?**

**Бухгалтерия**

**20. Существует ли в Вашей организации проблема с подбором квалифицированных кадрах.**

- нет

**21. Вы сравниваете работу Вашего учреждения с работой подобного же учреждения. Укажите сходство и различие.**

**27. По Вашему мнению, действия каких подразделений учреждения (или их представители) создают наибольшие препятствия для развития?**

- затрудняюсь ответить

**32. Выделите наиболее типичные проблемы, которые мешают развитию Вашего учреждения, напишите.**

- затрудняюсь ответить

**34. Принятие каких мер органами власти, на Ваш взгляд, благоприятно скажется на развитии Вашего учреждения и повышения уровня эффективности представления услуг?**

**Социальный работник**

**20. Существует ли в Вашей организации проблема с подбором квалифицированных кадрах.**

- нет

**21. Вы сравниваете работу Вашего учреждения с работой подобного же учреждения. Укажите сходство и различие.**

**27. По Вашему мнению, действия каких подразделений учреждения (или их представители) создают наибольшие препятствия для развития?**

- затрудняюсь ответить

**32. Выделите наиболее типичные проблемы, которые мешают развитию Вашего учреждения, напишите.**

- затрудняюсь ответить

**34. Принятие каких мер органами власти, на Ваш взгляд, благоприятно скажется на развитии Вашего учреждения и повышения уровня эффективности представления услуг?**

**Медицинский персонал**

**20. Существует ли в Вашей организации проблема с подбором квалифицированных кадрах.**

- нет

- нет

**21. Вы сравниваете работу Вашего учреждения с работой подобного же учреждения. Укажите сходство и различие.**

**27. По Вашему мнению, действия каких подразделений учреждения (или их представители) создают наибольшие препятствия для развития?**

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

**32. Выделите наиболее типичные проблемы, которые мешают развитию Вашего учреждения, напишите.**

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

**34. Принятие каких мер органами власти, на Ваш взгляд, благоприятно скажется на развитии Вашего учреждения и повышения уровня эффективности представления услуг?**

**Административно-управленческий персонал**

**20. Существует ли в Вашей организации проблема с подбором квалифицированных кадрах.**

- нет

- нет

**21. Вы сравниваете работу Вашего учреждения с работой подобного же учреждения. Укажите сходство и различие.**

- нет

**27. По Вашему мнению, действия каких подразделений учреждения (или их представители) создают наибольшие препятствия для развития?**

- затрудняюсь ответить

- нет

**32. Выделите наиболее типичные проблемы, которые мешают развитию Вашего учреждения, напишите.**

- затрудняюсь ответить

- экономические

**34. Принятие каких мер органами власти, на Ваш взгляд, благоприятно скажется на развитии Вашего учреждения и повышения уровня эффективности представления услуг?**

**Административно-управленческом**

**20. Существует ли в Вашей организации проблема с подбором квалифицированных кадрах.**

- нет

**21. Вы сравниваете работу Вашего учреждения с работой подобного же учреждения. Укажите сходство и различие.**

**27. По Вашему мнению, действия каких подразделений учреждения (или их представители) создают наибольшие препятствия для развития?**

- затрудняюсь ответить

**32. Выделите наиболее типичные проблемы, которые мешают развитию Вашего учреждения, напишите.**

- затрудняюсь ответить

**34. Принятие каких мер органами власти, на Ваш взгляд, благоприятно скажется на развитии Вашего учреждения и повышения уровня эффективности представления услуг?**

**Основной**

**20. Существует ли в Вашей организации проблема с подбором квалифицированных кадрах.**

- нет

- нет

- нет

**21. Вы сравниваете работу Вашего учреждения с работой подобного же учреждения. Укажите сходство и различие.**

- нет

**27. По Вашему мнению, действия каких подразделений учреждения (или их представители) создают наибольшие препятствия для развития?**

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

**32. Выделите наиболее типичные проблемы, которые мешают развитию Вашего учреждения, напишите.**

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

**34. Принятие каких мер органами власти, на Ваш взгляд, благоприятно скажется на развитии Вашего учреждения и повышения уровня эффективности представления услуг?**

**Вспомогательное подразделение**

**20. Существует ли в Вашей организации проблема с подбором квалифицированных кадрах.**

- нет

- нет

- нет

- нет

**21. Вы сравниваете работу Вашего учреждения с работой подобного же учреждения. Укажите сходство и различие.**

**27. По Вашему мнению, действия каких подразделений учреждения (или их представители) создают наибольшие препятствия для развития?**

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

**32. Выделите наиболее типичные проблемы, которые мешают развитию Вашего учреждения, напишите.**

- затрудняюсь ответить

- затрудняюсь ответить

**34. Принятие каких мер органами власти, на Ваш взгляд, благоприятно скажется на развитии Вашего учреждения и повышения уровня эффективности представления услуг?**

**Предложения по улучшению качества работы организации.**

1. Обеспечить доступность информации на сайте учреждения для инвалидов по зрению.
2. Провести инструктаж специалистов учреждения по предоставлению консультаций по телефону.
3. Обеспечить условия беспрепятственного доступа к объектам в учреждении для инвалидов и других получателей социальных услуг:  
   - разместить систему тактильных, звуковых ориентиров на прилегающей территории в посещениях учреждения;
4. Установить в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.
5. Провести анализ частичной неудовлетворенности получателей услуг (результаты анкетирования):

- полнотой и доступностью информации о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг

Заключение подготовлено специалистами-экспертами АНО «Социальная экспертиза»

Директор О.П.Бурцев