Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования

«Центр ИНФО»

(ЧОУ ДПО «Центр ИНФО»)

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о результатах проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания

(июнь-август 2017)

Нальчик - 2017

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, осуществляющих свою деятельность на территории Кабардино-Балкарской республики.

Процедура независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания в Кабардино-Балкарской республике проводилась в соответствии с Приказом Минтрудсоцзащиты КБР №177-П от 4 декабря 2013 г. Об организации работ по проведению независимой оценки качества работы учреждений, на основании решения Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания в Кабардино-Балкарской республике (Протокол №1 от 27 января 2017 г.).

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовке аналитического отчета осуществлялись авторским коллективом ЧОУ ДПО «Центр ИНФО» в рамках выполнения условий государственного контракта № 19 от21.06.2017 г.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения …….4
2. Цель и задачи процедуры независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания ……6
3. Основания для проведения процедуры независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания……...8
4. Организация и проведение процедуры независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания ……10
5. Содержание и результаты процедуры независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания……15
6. Заключение ……....27
7. Приложение к аналитическому отчету ……....197

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В целях повышения качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания населения, во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» с 2013 года в Кабардино-Балкарской республике осуществляется ***деятельность по созданию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.***

Согласно пункту 24.1 статьи 8 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» ***к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания населения*** относится создание условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» с учетом всех актуальных дополнений и изменений, независимая оценка качества деятельности организаций социального обслуживания населения по реализации социальных услуг проводится по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организациях, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания; комфортность условий, в которых осуществляется деятельность соответствующих организаций; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; удовлетворенность качеством оказания соответствующих услуг.

Независимая оценка качества организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, проводится не реже чем один раз в

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Цель исследования: оценить состояние и эффективность деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики;

Объект исследования: деятельность по реализации социальных услуг организациями, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской республики;

Предмет исследования: содержание и организация деятельности по реализации социальных услуг организациями, оказывающими социальные услуги в сфере социального обслуживания, условия ее обеспечения и результаты, кадровый потенциал организаций, а также оценка удовлетворенности потребителями социальных услуг.

Задачи исследования:

1. Провести процедуры рейтингования организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики по показателям соответствия критериям качества оказания услуг, представленным в ст. 23.1. Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики, влияющих на качество предоставления социальных услуг.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

При организации и проведении процедуры независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания на территории Кабардино-Балкарской Республики, использовались следующие основные руководящие документы:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;
- Распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29 января 2015 г. № 31-рп «Об определении уполномоченных исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, ответственных за организацию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Кабардино-Балкарской Республики, оказывающих социальные услуги»;
- Распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 13 сентября 2016 г. № 458-рп «План мероприятий по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы (культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования) в Кабардино-Балкарской Республике и повышению качества оказания ими услуг на 2016 - 2017 годы»;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- Постановление Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 31 декабря 2015 г. № 324-ПП «Положение о формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Кабардино-Балкарской Республике»;
- Приказ Минтрудсоцзащиты КБР №59-П от 24 апреля 2016 г. «О Плане мероприятий Минтрудсоцзащиты КБР по организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов»;
- Приказ Минтрудсоцзащиты КБР №177-П от 4 декабря 2013 г. «Об организации работ по проведению независимой оценки качества работы учреждений»;
- Приказ Минтрудсоцзащиты КБР №2-П от 13 января 2014 г. «О дополнении к приказу №51-П от 31.03.2010 г.».

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Процедура независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания проводилась в соответствии со следующими организационными принципами:

– полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации;

– использование квалиметрического подхода;

– использование объективных критериев оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, научно и статистически обоснованных показателей качества оказания социальных услуг и критериев эффективности деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания;

–инструментальность и технологичность используемых показателей;

– используемые показатели должны соответствовать информационным запросам различных категории потребителей социальных услуг и соотноситься с эталоном;

– интегральные результаты независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания должны представляться с качественным анализом всех групп комплексных показателей, используемых для их расчета.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

В проведении процедуры независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания приняли участие:

Центры труда, занятости и социальной защиты

1. ГКУ «ЦТЗ и СЗ г. Нальчика»;
2. ГКУ «ЦТЗ и СЗ г. Прохладного»;
3. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Баксанского района»;
4. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Зольского района»;
5. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Лескенского района»;
6. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Майского района»;
7. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Прохладненского района»;
8. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Терского района»;
9. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Урванского района»;
10. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Чегемского района»;
11. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Черекского района»;
12. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Эльбрусского района»;

Центры социального обслуживания населения (без стационарных отделений)

13. ГКУ «ЦСОН в г.о. Нальчик»;
14. ГКУ «КЦСОН в Лескенском районе»;
15. ГКУ «КЦСОН в г. Прохладном»;
16. ГКУ «КЦСОН в Урванском районе»;
17. ГКУ «КЦСОН в Чегемском районе»;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Центры социального обслуживания населения (имеющие стационарные/полустационарные отделения)

18.ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе»;

19.ГКУ «КЦСОН в Эльбрусском районе».

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания осуществлялась по общим критериям оценки качества Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации:

1. «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»:
2. «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»
3. «Время ожидания предоставления социальной услуги»:
4. «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания
5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг»

Процедура независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания осуществлялась на основе расчета интегрального показателя (определение рейтинга) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Таким образом, анализ исследуемых критериев представляется в форме таблиц лиг, в которой участники разбиваются на три группы (лиги) (высокий, средний и низкий уровни) в зависимости от совокупности оценок, полученных

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

по исходным показателям. В одну лигу входят участники, получившие сопоставимые оценки по выбранным показателям в зависимости от их количественного отклонения от среднегрупповых данных (среднего значения комплексного показателя):

- отклонение до 5% в любую сторону – средний уровень (удовлетворительно), в рамках статистической погрешности;
- отклонение больше 5% в отрицательную сторону – низкий уровень;
- отклонение больше 5% в положительную сторону – высокий уровень.

Все участники, вошедшие в одну группу (лигу), считаются примерно равными по данным комплексным показателям.

Интегральный показатель представляет собой комплексную количественную оценку качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, доступную для ранжирования соответствующих организаций.

Набор контекстных показателей и алгоритм расчета сформирован с учетом методических рекомендаций Минтруда России по расчету показателей независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Источники информации для расчета показателей:

− официальный сайт организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания;

− данные самообследования, публичные отчеты (доклады) на официальном сайте организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания − данные федеральной статистики;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

− социологический опрос потребителей социальных услуг и сотрудников соответствующих организаций.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

5. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Кабардино-Балкарской республики, проводилась с 21 июня 2017 г. по 21августа 2017 г.

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа: организационно-подготовительный;

1. сбор первичной информации;
2. анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания.

На организационно-подготовительном этапе:

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

− проведен анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и уточнения показателей качества работы организаций социального обслуживания;

− разработана и согласована методика проведения работ (определены методы, осуществлен расчет и обоснование выборочной совокупности, разработан инструментарий сбора первичной информации с учетом положений вышеназванных правовых актов);

− разработан и согласован график проведения работ.

На этапе сбора первичной информации сформированы итоговые массивы данных, заполнены отчетные формы предоставления информации.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

На этапе анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания:

− обработана информация согласно Методическим рекомендациям, предложенным Министерством труда и социальной защиты РФ;

− сформирован аналитический отчет.

В 19 организациях социального обслуживания Кабардино-Балкарской республики проводилась независимая оценка качества в форме:

− экспертной оценки информационного обеспечения организации на портале bus.gov.ru и официальном сайте организации;

− экспертной оценки условий обслуживания и доступности среды непосредственно в самой организации;

− контрольных звонков и контрольных электронных писем в организацию;

− опроса получателей социальных услуг и сотрудников организаций социального обслуживания.

Экспертами выступили 9 человек. В опросе приняло участие 1900 получателей услуг и 800 сотрудников организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

Организации разделены по типам: центры труда занятости и социальной защиты населения, центры социального обслуживания населения (без стационарных отделений) и центры социального обслуживания населения, имеющие стационарные (полустационарные) отделения. Максимальный балл, который могли получить организации, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания: центры труда, занятости и социальной защиты и центры социального обслуживания населения (без стационарных отделений) – **26 баллов** и центры социального обслуживания населения, имеющие стационарные (полустационарные) отделения – **33 балла.**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

В целом все организации получили достаточно высокие оценки. Нужно отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали организации. (Рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания представлен в приложении).

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

Одной из основных сложностей при оценке показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания, стало отсутствие прямого соответствия Интернет-страниц организаций социального обслуживания требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, в том числе искать «глубоко» внутри приложенных документов.

В качестве положительного примера хочется отметить Интернет-сайты ГКУ «ЦТЗ и СЗ г.Нальчика», ГКУ «ЦСОН в г.о. Нальчике», ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе», ГКУ «КЦСОН в Лескенском районе» и ГКУ «КЦСОН в Эльбрусском районе», оценивая которые легко было найти прямое соответствие требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ.

При оценке соответствия информации об организации социального обслуживания на ее официальном сайте требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ выяснилось, что у 26,3% организаций присутствует полное соответствие (1 балл) требованиям федерального

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

закона; 31,6% сайтов организаций продемонстрировали практически полное соответствие (0,9 балла); у 36,8% организаций выполнено более половины требований (0,6 балла); у 5,3% организаций имеется значительное несоответствие официальных сайтов требованиям федерального закона (0,3 балла).

100% официальных сайтов организаций социального обслуживания имеют альтернативные версии для слабовидящих людей, при этом только 52,6% сайтов – имеют рабочие версии. У сайтов остальных организаций, оказывающих социальные услуги альтернативные версии сайтов для слабовидящих людей не активны.

Контрольные звонки и письма в организации социального обслуживания осуществлялись в течение месяца. По показателям результатам контрольных звонков и писем в среднем 59% обращений 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 являются результативными от числа контрольных и 75% телефонных обращений. Что в целом совпало с результатами анкетного опроса сотрудников организаций, оказывающих социальные услуги.

Во всех организациях, оказывающих социальные услуги, наличествует возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания.

Во всех организациях, оказывающих социальные услуги, наличествует возможность дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет". Помимо того, что она существует, она активно используется.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

В ходе исследования было выявлено, что в ряде организаций (26%) на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" отсутствует структурированная доступная для обывательского восприятия информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг и социального обслуживания.

При этом в каждой организации, оказывающей социальные услуги, наличествует возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания и в 100% организаций процедура подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг и социального обслуживания детально описана на информационных стендах, брошюрах, буклетах соответствующих организаций, что отметили не только эксперты, но и получатели социальных услуг – 100 % организаций, оказывающих социальные услуги.

Получатели услуг высоко оценили доступность информации о работе всех организаций социального обслуживания: 85,7% - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.

В то же время большое число потребителей услуг не смогли оценить такие дистанционные способы взаимодействия как «Интернет и электронная почта», больше 90% респондентов, при личном общении с экспертами, отметили, что связываются с организациями, оказывающими социальные услуги через телефонные коммуникации.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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

С помощью данной группы показателей оценивались комфортность условий предоставления и доступность получения социальных услуг, в том числе для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения (далее – МГН).

Несмотря на наличие замечаний со стороны экспертов по реализации показателя «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»; доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных составила 91%, что свидетельствует о лояльности, непритязательности и понимании получателей социальных услуг; а так же о том, что, не смотря на трудности, связанные с отсутствием финансовых возможностей, работники предприятий социального обслуживания делают все возможное, для того, чтобы маломобильные граждане и инвалиды могли получать социальные услуги в полном объеме.

Согласно опросу все учреждения социального обслуживания укомплектованы специалистами на 100%.

При этом доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных составила 91%. Это свидетельствует о том, что специалисты, оказывающие социальные услуги населению высококвалифицированные и компетентные сотрудники.

По заключению экспертов показатель «Доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения и наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организациях социального обслуживания» реализован на 75%.

Во всех учреждениях вход, при необходимости, оборудован пандусами, в том случае, когда специалисты расположены на вторых и выше этажах, и не представляется техническая возможность оборудовать лестничные пролеты специальными пандусами, первые этажи оборудованы кнопкой вызова специалистов, для того, чтобы маломобильные категории получателей социальных услуг могли вызвать требуемого специалиста на первый этаж.

В тоже время ни одно из исследованных учреждений не имеют специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для доступности инвалидам (в том числе детям-инвалидам) и другим маломобильным группам получателей социальных услуг. Данный показатель составляет 0%.

Таким образом, хуже всего в республике реализован совокупный показатель доступности услуг для МГН. Среди основных трудностей – недостаток финансовых средств для обеспечения условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для людей с инвалидностью и других групп МГН.

Вместе с тем, важно осознание того факта, что обеспечение беспрепятственного доступа – это правовая норма, в связи с чем ссылки на то, что МГН не являются потребителями услуг учреждения, что всегда есть те, кто могут заменить собой условия беспрепятственного доступа (родные, персонал организации) не являются состоятельными.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Тем не менее, очевидно позитивное изменение ситуации в Кабардино-Балкарской Республике обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам для МГН в организациях социального обслуживания республики. В то же время остается нерешенным большое количество проблем.

Так, важно, чтобы антискользящие покрытия для лестниц, входных площадок, пандусов в том случае, если покрытия выносные, при соответствующих погодных условиях были на улице, а не в помещении.

Выполнение условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам организаций социального обслуживания для МГН позволило бы обеспечить большую степень самообслуживания потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч. детей, а также уменьшить нагрузку на обслуживающий персонал.

В отличие от экспертов, как было отмечено выше, получатели социальных услуг высоко оценили комфортность и доступность получения социальных услуг.

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

68,4% респондентов ожидают в очереди менее 15 минут, 31,5 % респондентов оценили период ожидания до 20 минут и ни один респондент не оценил период ожидания как длительный.

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) составило от 15 до 20 минут, но при этом доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

организациях социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных, составила 0 %.

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

Оценивая доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания были получены следующие результаты. На вопрос

«Согласны ли Вы, что сотрудники Центра вежливы и доброжелательны?» 93% получателей услуг ответили, что «Да», 7% − «Нет».

Оценивая компетентность специалистов центров социального обслуживания, 91% респондентов ответили, что специалисты компетентны, 9% − «Нет».

Получатели социальных услуг всех типов учреждений отмечают высокий уровень компетентности сотрудников, их вежливость и доброжелательность.

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 составила 100%. Таким образом, все специалисты, охваченные исследованием, прошли курсы переподготовки и повышения квалификации.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

Этот показатель включал в себя анализ жалоб и удовлетворенность качеством социальных услуг.

Получатели высоко оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг как в центрах социального обслуживания, так и в центрах труда, занятости и социальной защиты населения.

Были высказаны пожелания об установке системы кондиционирования, видимо в виду сезонности проводимого опроса и критическими температурными условиями в республике.

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг составила в среднем 78%, при этом показатели варьируются от 59% в ГКУ «ЦТЗ и СЗ Баксанскогорайона» до 100% в ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе».

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг в среднем составляет 91%. Это говорит о том, что получатели социальных услуг высоко оценивают показатель конфиденциальности предоставления социальных услуг и демонстрируют высокий показатель доверия к работникам социальных услуг.

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов 86%. Что говорит о том, что по мнению получателей социальных услуг услуги предоставляются экстренно и оперативно.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Показатель зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде, в соответствии с приказом Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н, по результатам опроса сотрудников организации – 0,5 по всем организациям социального обеспечения. При этом стоит отметить, что информацией о количестве зарегистрированных жалоб обладают не более 30% сотрудников. Больше 70% сотрудников на вопрос о количестве зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг ответили «Затрудняюсь ответить». Как нам видится, подобная информация должна быть обязательна для уведомления всего коллектива, особенно специалистов по работе с получателями социальных услуг.

Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных 75%. Надо отметить, что получатели социальных услуг центров социального обслуживания показали более высокие показатели по соответствующему критерию: от 87% до 100% (ГКУ «КЦСОН в Чегемском районе» и ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе», соответственно), в то время как центры труда занятости и социальной защиты населения от 43% до 83 % (ГКУ «ЦТЗ и СЗ Терского района» и ГКУ «ЦТЗ и СЗ Зольского района» соответственно). Это говорит о специфике деятельности учреждений и некорректности проведения рейтингования по общим критериям оценки.

Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных в среднем 85%, при этом показатели варьируются от 46% в ГКУ «ЦТЗ и СЗ Чегемского района» до 100% ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе», ГКУ «КЦСОН в Лескенском районе». И опять же-таки, в виду специфики

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

функционирования подобного рода учреждений рейтинг у центров социального обслуживания населения по соответствующим критериям значительно выше идентичных показателей центров труда, занятости и социальной защиты населения.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Еще на подготовительном этапе проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Кабардино-Балкарской республики, мы столкнулись с рядом трудностей, так, например:

− адаптация инструментария (бланка интервью получателей услуг) под специализированные типы учреждений (Центры труда, занятости и социальной защиты населения качественно отличаются от Центров социального обслуживания населения со стационарными отделениями и без стационарных отделений).

В связи с этим предлагаем адаптировать инструментарий исследования

посредством:

− приглашения сотрудников специализированных организаций социального обслуживания (Центров труда, занятости и социальной защиты населения и Центров социального обслуживания населения со стационарными отделениями и без стационарных отделений) для участия в рабочих совещаниях при обсуждении инструментария;

Предлагаем рассмотреть возможность:

− разработки прикладной программы для внесения данных и обработки полученных результатов независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Кабардино-Балкарской республики;

− включения дополнительных критериев для оценки качества организаций социального обслуживания в Кабардино-Балкарской республики (для учета методик, технологий, качества внутренних услуг).

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендации для учреждений по улучшения качества оказания услуг

Центры труда, занятости и социальной защиты

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

1. **ГКУ «ЦТЗ и СЗ г. Нальчика»;**

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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.**

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:**

✓ **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)**

Рекомендуется:

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

❖ г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

✓ **оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:**

Рекомендуется:

❖ г.Нальчик, ул. Кирова, 13

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населенияантискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ г.Нальчик, ул. Кирова, 13

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:-

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

- организовать работу видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

Рекомендуется:

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

-Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

.

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

Рекомендуется:

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

❖ г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Время ожидания предоставления социальной услуги

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

Рекомендуется:

❖ г.Нальчик, ул. Кирова, 13

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

Рекомендуется:

- г.Нальчик, ул. Кирова, 13

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- г.Нальчик, ул. Шогенцукова, 5

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- г.Нальчик, ул. Кабардинская, 19

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг,**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

2. **ГКУ «ЦТЗ и СЗ г. Прохладного»;**

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- отразить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

- 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

-Рекомендуется:

размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

✓ 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)

Рекомендуется:

❖ г.Прохладный, ул.Головко,52

провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

-

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ г.Прохладный, ул.Головко, 52

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ г.Прохладный, ул.Головко, 52

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

❖ г.г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

Рекомендуется:

❖ г.г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ г.Прохладный, ул.Головко, 52

-Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

Рекомендуется:

❖ г.Прохладный, ул.Ленина, 110

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

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

Рекомендуется:

❖ г.Прохладный, ул.Ленина, 110

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ г.Прохладный, ул.Головко, 52

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **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)**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется:

❖ г.Прохладный, ул.Ленина, 110

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ г.Прохладный, ул.Головко, 52

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

3. **ГКУ «ЦТЗ и СЗ Баксанского района»;**

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания;

- информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- 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

Рекомендуется:

размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

✓ 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)

Рекомендуется:

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

-организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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

Рекомендуется:

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **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)**

Рекомендуется:

❖ г.Баксан, ул.Революционная, 225

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

❖ г.Баксан, ул.Ленина, 59;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

4. **ГКУ «ЦТЗ и СЗ Зольского района»;**

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания;

- информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- 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

Рекомендуется:

-размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

✓ 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)

Рекомендуется:

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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

- Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

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

Рекомендуется:

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

Рекомендуется:

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

5. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Лескенского района»;

Лескенский район, с.Анзорей, ул.Хамгокова, 32;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания;

- информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- 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

Рекомендуется:

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

✓ 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)

Рекомендуется:

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

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

Рекомендуется:

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **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)**

Рекомендуется:

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

6. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Майского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- **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**

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:**

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

--уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

Время ожидания предоставления социальной услуги

- **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

Рекомендуется:

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **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)**

Рекомендуется:

❖ Майский район, г.Майский, ул.Энгельса, 63/3;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Майский район, г.Майский, ул.Ленина, 40/2;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

7. **ГКУ «ЦТЗ и СЗ Прохладненского района»;**

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- 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

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

✓ 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)

Рекомендуется:

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

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

Рекомендуется:

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

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

Рекомендуется:

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **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)**

Рекомендуется:

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг,**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

8. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Терского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания;

- отразить информацию о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

-информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- отразить информацию о финансово-хозяйственной деятельности;

- отразить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

- **Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

(ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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 социальных услуг:**

✓ **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)**

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

- провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

✓ **оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:**

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

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

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **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)**

Рекомендуется:

❖ Терский район, г.Терек, ул.Пушкина, 114

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Терский район, г.Терек, ул.Ленина, 9;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

9. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Урванского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- **Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

(ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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 социальных услуг:

✓ 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)

Рекомендуется:

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в линолеумном покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется:

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

Рекомендуется:

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

- Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

- Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

Рекомендуется:

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

-провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

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

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется:

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **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)**

Рекомендуется:

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 35;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Урванский район, г.Нарткала, ул.Ленина, 76;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

10.ГКУ «ЦТЗ и СЗ Чегемского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрацииорганизации социального обслуживания;

-информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

- 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

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

✓ 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)

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпроезд

- Сократить количество специалистов принимающих получателей социальных услуг одновременно в одном кабинете, сократив при этом количество рабочих столов, с целью расширения пространства и обеспечения отсутствия дополнительных шумовых и отвлекающих эффектов. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3;

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпроезд;

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3;

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпроезд;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпроезд

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- организовать работу видео -, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3

--уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпроезд

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

Рекомендуется:

❖ **Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

❖ **Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпроезд**

провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

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

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпроезд;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **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)**

Рекомендуется:

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.Набережная, 3;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Чегемский район, г.Чегем, ул.2-ой Промпроезд;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

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, от общего числа опрошенных.**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

11. ГКУ «ЦТЗ и СЗ Черекского района»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания;

- отразить информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о финансово-хозяйственной деятельности;

- отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

- 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

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:**

✓ **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)**

Рекомендуется:

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

-провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

Рекомендуется:

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

Рекомендуется:

❖ **Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;**

провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

.

❖ **Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23**

провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Время ожидания предоставления социальной услуги

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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

Рекомендуется:

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **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)**

Рекомендуется:

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 108;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Черекский район, п.Кашхатау, ул.Мечиева, 23

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

12.ГКУ «ЦТЗ и СЗ Эльбрусского района»;
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания;

-информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

- 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

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:**

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, ул.Энеева, 18;

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, пр.Эльбрусский, 100;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, ул.Энеева, 18;

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, пр.Эльбрусский, 100;

- Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

Время ожидания предоставления социальной услуги

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

Рекомендуется:

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, ул.Энеева, 18;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, пр.Эльбрусский, 100;

-установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

- **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)**

Рекомендуется:

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, ул.Энеева, 18;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

❖ Эльбрусский район, г.Тырныауз, пр.Эльбрусский, 100;

- установить терминалы электронной очереди и фиксировать продолжительность приема получателей социальных услуг каждым конкретным специалистом организации социального обслуживания.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендации для учреждений по улучшения качества оказания услуг

Центры социального обслуживания населения

(без стационарных отделений)

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

13.ГКУ «ЦСОН в г.о. Нальчик»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

✓ 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)

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется:

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:

Организовать работу видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей.Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

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

Организовать в период ремонтных работ указатели с соответствующей информацией о расположении специалистов., оборудовать помещения средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

14.ГКУ «КЦСОН в Лескенском районе»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

Рекомендуется: Осуществить организацияинформационных указателей о месте расположения здания Центра (центр расположен во дворах, в глухой зоне)провести капитальный ремонт здания и текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.

оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется: Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

Рекомендуется: уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

- провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

15. ГКУ «КЦСОН в г Прохладном»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- **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**

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- ✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

Рекомендуется: Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

Рекомендуется –Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность,**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

16. ГКУ «КЦСОН в Урванском районе»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

-информацию о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги представить детально, прозрачно и структурировано;

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

-отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

- 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

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

(ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

- ✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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 социальных услуг:

✓ 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)

Рекомендуется: - провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

Рекомендуется: Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

Рекомендуется: Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

17.ГКУ «КЦСОН в Чегемском районе»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

Рекомендуется:

-отразить информацию о о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания;

- отразить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- отразить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

- **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**

Рекомендуется: размещать четкую, структурированную информацию доступную для понимания получателям услуг, в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, в местах визуально доступных, в том числе и в интерактивном варианте, на экране телевизора. Кроме того, предлагаем осуществлять звуковое сопровождение соответствующей информации.

- **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению**

Рекомендуется: Привести наличествующую на сайте версию в рабочее состояние.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:**

✓ **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)**

Рекомендуется:- провести текущий ремонт полового покрытия, ликвидировать имеющиеся выбоины и неровности в покрытии пола, устранить пороги, расширить дверные проемы в кабинеты для

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

беспрепятственного заезда лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

✓ **оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:**

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:Организовать работу оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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

Рекомендуется:

-уменьшить количество рабочих столов в кабинетах, с целью расширения пространства для посетителей. Оборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

Рекомендуется: - провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

- **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность,**

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендации для учреждений по улучшения качества оказания услуг

Центры социального обслуживания населения, имеющие стационарные (полустационарные) отделения

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

18.ГКУ «КЦСОН в Баксанском районе»;

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется: организовать работу видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

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

РекомендуетсяОборудовать кабинеты ксерокопировальной техникой для бесплатного пользования получателями социальных услуг, для копирования необходимых документов.

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

Рекомендуется :провести ремонт в помещениях, оборудовать новой офисной мебелью, средствами климат-контроля. Оборудовать

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета, сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

19.ГКУ «КЦСОН в Эльбрусском районе».

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

- **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:**

✓ **в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах, на информационных стендах в организации социального обслуживания; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента.

✓ **на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";**

Рекомендуется: разместить детально прописанную процедуру подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"; и обеспечить прозрачность реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу с обозначением в

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

открытом доступе ответственного должностного лица (ответственных должностных лиц), сроков и процедур, реализуемых по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента. Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

- ✓ **на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"**

Рекомендуется: Обеспечить возможность отслеживания реализации процедур по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента в реальном времени в открытом доступе;

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 социальных услуг:

✓ 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)

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Рекомендуется:

Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения:

Рекомендуется:

-Обеспечить оборудование входных зон для маломобильных групп населения антискользящим покрытием для лестниц, входных площадок и пандусов.

✓ **наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения**

-Обеспечить наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения: расширить входные проемы для возможности передвижения на креслах-качалках, сделать входную зону доступной для въезда и выезда, обеспечить поверхность пола антискользящим покрытием, а поверхность стен (или потолка) подручными средствами (механизмами), обеспечивающими поддерживающий эффект.

✓ **наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения**

Рекомендуется:: Обеспечивать рабочее состояние оборудования видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, проводя регулярные профилактические работы

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

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

Рекомендуется Оборудовать помещения для ожидания, удобными креслами, диванами. Организовать детский уголок. Оборудовать возможность вызова с верхних, этажей, лестницы на которые не оборудованы пандусами и подъемниками для беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников и других малоподвижных групп получателей социальных услуг, кнопкой вызова на первый этаж требуемых специалистов, в том числе и руководителя.

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, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проводить ежеквартальные тренинги и семинары по контролю и профилактике синдрома профессионального выгорания сотрудников организации социального обслуживания, с привлечением квалифицированных и опытных специалистов;

- Раз в год проводить открытые встречи уполномоченных представителей Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской республики, представителей Общественного совета,

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

сотрудников организации социального обслуживания, получателей социальных услуг, с привлечение СМИ для обсуждения решения вопросов качества оказания социальных услуг. О проведении соответствующих встреч уведомлять за 1 месяц на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет",на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", в региональных СМИ.

- **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.**

Рекомендуется:

- Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального общения и т.д.

- Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

- **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):**

Рекомендуется:

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

в еженедельные плановые совещания на повестку дня включать вопрос о зафиксированных в течении недели жалобах, назначать ответственные лица по реализации мероприятий по разрешению прецедентов повлекших соответствующую жалобу сроки и комплекс необходимых для реализации процедур, по решению повлекшего к возникновению соответствующей жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, прецедента, в последующем по прошествии соответствующих сроков ответственные лица должны будут отчитываться по ходу реализации соответствующих мероприятий.

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

1) В части повышения информационной открытости и доступности:

1.1. Разработать типовой регламент организации информационной среды учреждений, где прописать требования к количеству информационных материалов, их содержанию, оформлению и размещению.

1.2. Разработать типовые требования к оформлению и ведению книг жалоб и предложений, журналов учета обращений клиентов и членов их семей и проведенной работы по этим обращениям.

2) В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:

2.1 Оборудование доступной среды в полном объеме.

3) В части повышения компетентности работников, их вежливости и доброжелательности:

3.1. Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального и бесконфликтного общения и т.д.

3.2. Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Приложение к аналитическому отчету

Таблица 1 Рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания

Центры труда, занятости и социальной защиты

№	Учреждения	Общие критерии оценки					
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг
			Показатели	Показатели	Показатели	Показатели	Показатели
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ГКУ "ЦТЗ И СЗ ЭЛЬБРУССКОГО Р-НА"	24,28	14,47	1,98	1,96	2,88	2,99
2	ГКУ "ЦТЗ И СЗ ЗОЛЬСКОГО Р-НА"	23,78	14	1,97	1,74	2,93	3,14
3	ГКУ "ЦТЗ И СЗ МАЙСКОГО Р-НА"	23,44	13,99	2	1,77	2,91	2,77
4	ГКУ "ЦТЗ И СЗ ПРОХЛАДНЕНСКОГО Р-НА"	23,2	13,42	1,98	1,72	2,92	3,16
5	ГКУ "ЦТЗ И СЗ Г.ПРОХЛАДНОГО"	22,9	13,38	1,95	1,72	2,97	2,88
6	ГКУ "ЦТЗ И СЗ ЧЕРЕКСКОГО Р-НА"	22,83	12,91	1,99	1,84	3	3,09

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5	6	7	8
7	ГКУ "ЦТЗ И СЗ УРВАНСКОГО Р-НА"	22,33	13,38	1,99	1,15	2,89	2,92
8	ГКУ"ЦТЗ И СЗ Г.НАЛЬЧИКА"	21,91	14,13	1,8	0,95	2,61	2,42
9	ГКУ "ЦТЗ И СЗ "ЧЕГЕМСКОГО Р-НА"	21,14	13,75	1,51	1,07	2,51	2,3
10	ГКУ "ЦТЗ И СЗ ЛЕСКЕНСКОГО Р-НА"	20,62	12,17	1,86	1,19	2,72	2,68
11	ГКУ "ЦТЗ И СЗ БАКСАНСКОГО Р-НА"	20,39	12,09	1,84	1,12	2,77	2,57
12	ГКУ "ЦТЗ И СЗ ТЕРСКОГО Р-НА"	18,79	11,45	1,64	1,14	2,27	2,29

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Центры социального обслуживания населения (без стационарных отделений)

№	Учреждения	Общие критерии оценки					
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	**1 - критерий открытости и доступности информации об организации**	**2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения**	**3 - критерий времени ожидания предоставления услуги**	**4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации**	**5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг**
			Показатели	**Показатели**	**Показатели**	**Показатели**	**Показатели**
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	**Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки**	**Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки**	**Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки**	**Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки**
1	2	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
1	ГКУ "КЦСОН В В ЛЕСКЕНСКОМ МУН. Р-НЕ"	25,18	14,71	2	2	3	3,47
2	ГКУ "КЦСОН В Г.О. ПРОХЛАДНЫЙ"	23,96	13,57	1,98	1,98	2,98	3,45
3	ГКУ "КЦСОН В УРВАНСКОМ МУН. Р-НЕ"	23,95	13,85	1,96	1,87	2,97	3,3
4	ГКУ "ЦСОН В Г.О. НАЛЬЧИК"	23,83	13,68	1,95	1,94	2,96	3,3
5	ГКУ "КЦСОН В ЧЕГЕМСКОМ МУН. Р-НЕ"	22,1	12,59	1,93	1,71	2,79	3,08

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г

Центры социального обслуживания населения, имеющие стационарные (полустационарные) отделения

№	Учреждения	Общие критерии оценки					
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг
			Показатели	Показатели	Показатели	Показатели	Показатели
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ГКУ "КЦСОН В ЭЛЬБРУССКОМ МУН. Р-НЕ"	29,8	14,29	6,41	1,96	2,96	4,18
2	ГКУ "КЦСОН В БАКСАНСКОМ МУН. Р-НЕ"	28,9	14,44	4,98	1,99	2,99	4,5

©ЧОУ ДПО «Центр Инфо»
Нальчик 2017 г