

О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В современных условиях очевидна тенденция к рационализации и модернизации системы оказания социальных услуг, что находит выражение в разработке и применении унифицированных стандартов и механизмов оценки качества работы учреждений в целом и отдельных работников. В функционирующей в настоящее время модели социальной политики и социального обслуживания Российской Федерации значимость оценки качества неуклонно возрастает, причем основная роль отводится получателям услуг, их мнению и влиянию на развитие социального обслуживания. Система оценки качества предоставления социальных услуг становится инструментом управления государственными и негосударственными организациями. В сфере социальной защиты населения роль независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания как формы контроля закреплена в Федеральном законе № 442-ФЗ от 28.12.2013 "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Независимая оценка – это оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке и составление рейтингов качества работы организаций социального обслуживания.

Общественным советом при Департаменте социальной защиты населения Ивановской области был сформирован *Перечень* из 17 оцениваемых организаций социального обслуживания (Приложение 1).

Кроме того, им были определены *критерии и показатели качества работы* организаций, оказывающих социальные услуги, на основе следующих нормативно-правовых актов:

1. Приказ Минтруда России от 30.08.2013 № 391а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания";
2. Приказ Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 г. "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания".

В качестве *источников информации* использовались:

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет";
- официальные сайты оцениваемых организаций и Департамента социальной защиты населения Ивановской области (уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания) в сети "Интернет";
- информационные стенды организаций;
- книги жалоб и предложений;
- статистические сведения органов социальной защиты населения и организаций социального обслуживания населения;
- данные социологических опросов получателей социальных услуг в обследуемых организациях.

В качестве *методов сбора информации* при проведении независимой оценки явились: анкетирование получателей услуг (Приложения 2 и 3), анализ документов, наблюдение, интервью.

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

Независимая оценка качества работы организаций социального обслуживания населения проводилась по пяти группам показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных Приказом Минтруда России № 995 от 8 декабря 2014 г. Результаты представлены в Приложениях 4 и 5.

ООО "Отражение" отказалось сотрудничать с экспертами (Приложения 7 и 8) и оказать им содействие в проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг, в связи с этим **осуществлялся ограниченный анализ** деятельности данной организации (только по части показателей из первой группы, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания). Эксперты оценивали только информацию, размещенную на официальном сайте ООО "Отражение".

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей)

Максимальная сумма равна 15 баллам.

1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"):

1.1. "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет".

Анализ (по состоянию на 24.06.2017) показал, что **Хозниковский психоневрологический интернат и Родниковский КЦСОН – по 0,6 балла,**

Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное" – 0,5 балла, Кинешемский КЦСОН – 0,1 балла, остальные – по 1 баллу (максимальное значение).

АНО "Золотая осень", ООО "Уютный дом" и ООО "Отражение" являются коммерческими организациями, поэтому не включены в рейтинг на сайте www.bus.gov.ru.

1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (максимальное значение равно 1 баллу).

Анализ показал, что все организации социального обслуживания региона имеют свои сайты, при этом на сайтах организаций, подведомственных Департаменту социальной защиты населения Ивановской области, необходимая информация присутствует в объеме **от 90 до 100 % (1 балл), что соответствует самому высокому уровню.**

На сайтах коммерческих организаций сложилась иная ситуация:

АНО "Золотая осень" – **до 30% (0,3 балла);**

ООО "Уютный дом" – **от 30 до 60% (0,6 балла);**

ООО "Отражение" – **от 60 до 90% (0,9 балла).**

1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах (максимальное значение равно 1 баллу).

Анализ показал, что **информация представлена в требуемом объеме во всех бюджетных организациях, в коммерческих организациях (АНО "Золотая осень", ООО "Уютный дом") вышеуказанные информационные носители отсутствуют.** Данный показатель в ООО "Отражение" не оценивался ввиду отказа от сотрудничества с экспертами.

Замечания:

БУ СО Ивановской области "Кинешемский КЦСОН" – в качестве основного шрифта на сайте довольно часто используется курсив, который традиционно рекомендуется и используется для выделения каких-либо мест в тексте.

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (максимальное значение равно 1 баллу).

Представлены у всех, кроме АНО "Центр социальной поддержки пожилых людей и малообеспеченных групп населения и маломобильных групп населения "Золотая осень" и ООО "Отражение".

Замечания:

БСУ СО Ивановской области "Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное" – некоторые сложности с переключением с альтернативной версии сайта для слабовидящих на обычную и обратно.

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) (максимальное значение равно 2 баллам):

3.1. телефон;

3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет".

Анализ показал, что **дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг представлены у всех.**

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (максимальное значение равно 2 баллам):

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

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

Анализ выявил максимальные показатели результативности обращений у всех организаций, за исключением не оценивавшегося экспертами ООО "Отражение", отказавшегося от участия в независимой оценке качества.

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (максимальное значение равно 3 баллам):

5.1. лично в организацию социального обслуживания;

5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".

Анализ показал, что все оцениваемые организации предоставили получателям социальных услуг возможность направить заявления (жалобы), предложения и отзывы о качестве предоставления социальных услуг обоими способами.

Замечания:

На сайте ООО "Отражение" раздел с обращениями назван "Отзывы", корректнее было бы использовать "Обратная связь", "Интернет-приемная", "Напишите нам".

5.3. по телефону /на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

На сайте Департамента социальной защиты населения Ивановской области указаны номера контактных телефонов, включая "горячую линию", по которым граждане могут обратиться.

На сайтах подведомственных Департаменту организаций эта информация также представлена.

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (максимальное значение равно 3 баллам):

6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

Анализ показал, что **информация представлена в требуемом объеме во всех бюджетных организациях. В коммерческих организациях (АНО "Золотая осень", ООО "Уютный дом") информационные стенды отсутствуют, данный показатель в ООО "Отражение" не оценивался ввиду отказа от сотрудничества с экспертами.**

6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".

Информация о порядке подачи жалобы на сайте **частично представлена у Богородского дома-интерната для инвалидов и престарелых, отсутствует у следующих организаций: Боготский психоневрологический интернат, Хозниковский психоневрологический интернат, АНО "Золотая осень", ООО "Уютный дом", ООО "Отражение".**

Замечания:

На сайтах Кинешемского психоневрологического интерната "Новинки" и Вичугского КЦСОН данная информация расположена не вполне удобно, в первом случае она размещена в разделе "Информация" в самом конце страницы, а во втором – в разделе "Независимая оценка качества".

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

На официальном сайте Департамента социальной защиты населения Ивановской области данная информация представлена в требуемом объеме.

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

Анализ выявил **высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг информацией об организации**, показатели близки к 1 баллу (максимальное значение). **Ниже, чем у остальных:**

ООО "Уютный дом"	0,75
------------------	------

Таким образом, бюджетные организации, осуществляющие социальное обслуживание в Ивановской области, обеспечивают открытость и доступность информации о себе на высоком уровне и в соответствии с требованиями законодательства, что в свою очередь повышает информированность населения региона о системе социального обслуживания. Показатели информационной открытости и доступности ниже в коммерческих организациях, что требует от них работы в данном направлении (Приложения 4 и 5).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей)

Максимальная сумма равна 8 баллам.

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг (только для стационарной и полустационарной форм обслуживания):

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

1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения;

1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

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

В сумме по 4-м показателям с 1.1 по 1.4 (максимальное значение – 4 балла):

Богородский дом-интернат	2,5
Боготский психоневрологический интернат	3
Ивановский психоневрологический интернат	1,5
Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное"	3
Кинешемский психоневрологический интернат "Новинки"	4
Плесский психоневрологический интернат	4
Пучежский дом-интернат для инвалидов и престарелых	2
Хозниковский психоневрологический интернат	2
Шуйский КЦСОН	2
Вичугский КЦСОН	3
Кинешемский КЦСОН	3,5
КЦСОН по Пучежскому и Лухскому мун. р-нам	4
Родниковский КЦСОН	2
Фурмановский КЦСОН	4

Золотая осень	0
Уютный дом	1,5

Анализ показал, что из **16 учреждений 12** в той или иной степени нуждаются в улучшении 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 (территории, входных зон, помещений). Самая непростая ситуация сложилась в АНО "Золотая осень", поскольку она функционирует в арендованном помещении, владелец которого не разрешает что-либо изменять.

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

Анализ выявил **высокий уровень удовлетворенности получателей доступностью социальных услуг**, показатели близки к 1 баллу (максимальное значение).

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (только для стационарной и полустационарной форм обслуживания).

Максимальные показатели (1 балл) по данному критерию у всех оцениваемых организаций.

4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (максимальный балл равен 1)

Анализ показал достаточно высокий уровень обеспеченности кадрами в оцениваемых организациях. **Сниженные показатели отмечаются в стационарных учреждениях, нежели в учреждениях с круглосуточным пребыванием граждан:**

Богородский дом-интернат	0,86
Боготский психоневрологический интернат	0,71
Ивановский психоневрологический интернат	0,75
Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное"	0,85
Кинешемский психоневрологический интернат "Новинки"	0,76
Плесский психоневрологический интернат	0,8
Пучежский дом-интернат для инвалидов и престарелых	0,77
Хозниковский психоневрологический интернат	0,67
Шуйский КЦСОН	1
Вичугский КЦСОН	0,9
Кинешемский КЦСОН	1
КЦСОН по Пучежскому и Лухскому мун. р-нам	0,99
Родниковский КЦСОН	0,97
Фурмановский КЦСОН	1
Золотая осень	1
Уютный дом	1

5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (только для стационарной и полустационарной форм обслуживания)

Анализ данных выявил **большую долю получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, показатели близки к 1 баллу (максимальное значение).**

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (2 показателя, только для надомной формы обслуживания)

Максимальная сумма равна 2 баллам.

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

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

Анализ данных не был проведен ввиду отказа ООО "Отражение" от сотрудничества с экспертами.

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя)

Максимальная сумма равна 3 баллам.

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

Анализ выявил высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг нравственными качествами работников организаций, показатели близки к 1 баллу (максимальное значение).

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

Анализ выявил **высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг профессионализмом работников организаций**, показатели близки к 1 баллу (максимальное значение). **Ниже, чем у остальных:**

Золотая осень	0,8
----------------------	------------

3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.

Анализ данных выявил неоднозначную ситуацию с показателями, характеризующими повышение квалификации/профессиональную переподготовку рядовых сотрудников по профилю осуществляемой в организации деятельности. Они варьируются от минимального до максимального показателей (от 0 до 1 балла).

Богородский дом-интернат	1
Боготский психоневрологический интернат	1
Ивановский психоневрологический интернат	1
Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное"	0,8
Кинешемский психоневрологический интернат "Новинки"	0,92
Плесский психоневрологический интернат	0,5
Пучежский дом-интернат для инвалидов и престарелых	0,82
Хозниковский психоневрологический интернат	0,62
Шуйский КЦСОН	0,52
Вичугский КЦСОН	1
Кинешемский КЦСОН	0,83
КЦСОН по Пучежскому и Лухскому мун. р-нам	0,82
Родниковский КЦСОН	0,93
Фурмановский КЦСОН	1
Золотая осень	0
Уютный дом	0

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей)

Максимальная сумма равна 5 баллам.

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

Анализ данных выявил большую долю граждан, **очень высоко оценивающих изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг**, показатели близки к 1 баллу (максимальное значение). **Ниже, чем у остальных:**

Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное"	0,877
Золотая осень	0,5

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.

Анализ выявил **высокие показатели удовлетворенности получателей социальных услуг условиями их предоставления** (Приложение 4).

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (только для стационарной и полустационарной форм обслуживания)

Анализ данных показал во всех организациях социального обслуживания, предоставляющих стационарные услуги, **высокую степень удовлетворенности граждан качеством разнообразных групповых мероприятий**, показатели близки к 1 баллу (максимальное значение) (Приложение 4).

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

Анализ данных свидетельствует о **высоком уровне качества оказания социальных услуг в оцениваемых организациях**: за исследуемый период жалоб не поступало в подавляющее большинство организаций. Согласно официальным данным, только одна жалоба зарегистрирована в Плесском психоневрологическом интернате (Приложение 4).

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

О высоком качестве системы социального обслуживания в Ивановской области свидетельствует то, что **большая доля получателей социальных услуг, готовых рекомендовать поставщиков социальных услуг** людям, нуждающимся в социальном обслуживании. (Приложение 4).

В рамках независимой оценки качества социального обслуживания проводилось анкетирование получателей социальных услуг, интегральные оценки использовались во всех пяти группах показателей для составления итогового рейтинга. Подробный анализ полученных результатов представлен в Приложении 6.

По итогам проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Ивановской области, были сформированы 4 рейтинга по типам учреждений:

- стационарные учреждения общего типа (бюджетные),
- стационарные учреждения психоневрологические (бюджетные),
- центры с круглосуточным пребыванием граждан (бюджетные),
- центры с круглосуточным пребыванием граждан (коммерческие).

Кроме того, проведена ограниченная оценка качества работы организации, осуществляющей обслуживание на дому. Все результаты представлены в Приложениях 4 и 5.

Рейтинг стационарных учреждений общего типа (бюджетных)

<i>Название организации</i>	<i>Баллы</i>	<i>Рейтинг</i>
Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное"	58,53	1
Богородский дом-интернат	58,35	2
Пучежский дом-интернат для инвалидов и престарелых	57,35	3

Рейтинг стационарных психоневрологических учреждений (бюджетных)

<i>Название организации</i>	<i>Баллы</i>	<i>Рейтинг</i>
Кинешемский психоневрологический интернат "Новинки"	61,26	1
Боготский психоневрологический интернат	58,18	2
Плесский психоневрологический интернат	57,61	3
Шуйский КЦСОН	57,08	4
Ивановский психоневрологический интернат	56,45	5
Хозниковский психоневрологический интернат	56,21	6

Рейтинг учреждений с круглосуточным пребыванием граждан (бюджетных)

<i>Название организации</i>	<i>Баллы</i>	<i>Рейтинг</i>
КЦСОН по Пучежскому и Лухскому муниципальным районам	63,80	1
Фурмановский КЦСОН	62,73	2
Кинешемский КЦСОН	61,93	3
Вичугский КЦСОН	59,06	4
Родниковский КЦСОН	57,08	5

Рейтинг учреждений с круглосуточным пребыванием граждан (коммерческих)

<i>Название организации</i>	<i>Баллы</i>	<i>Рейтинг</i>
Уютный дом	53,35	1
Золотая осень	44,43	2

Ограниченная оценка учреждения (коммерческого),
осуществляющего обслуживание на дому

<i>Название организации</i>	<i>Баллы</i>	<i>Рейтинг</i>
Отражение	5,9	-

Как видим, разрыв в баллах довольно незначительный, и зачастую в пределах погрешности, что говорит о стабильной, качественной работе бюджетных организаций социального обслуживания Ивановской области.

Деятельность коммерческих организаций оценивается нами неоднозначно. Спектр социальных услуг, оказываемых ими населению, меньше, по сравнению с бюджетными организациями, преимущественно обеспечивается временный уход за маломобильными гражданами. В современных услугах потребность общества в таком виде услуг достаточно велика, а возможностей ее удовлетворения, к сожалению, пока недостаточно. Коммерческие организации в определенной степени снижают остроту данной проблемы; несомненно, привлекательным фактором является упрощенный до минимума порядок устройства в частные пансионаты и гибкие сроки нахождения в них, но в то же время повышаются эпидемиологические риски.

РЕКОМЕНДАЦИИ

На основании анализа полученных данных считаем целесообразным следующее.

1. В целях повышения открытости и доступности информации об организации социального обслуживания.

бюджетным организациям:

- повысить рейтинг на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) (Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное", Хозниковский психоневрологический интернат, Кинешемский КЦСОН, Родниковский КЦСОН);

- для удобства пользователей, включая категорию слабовидящих, доработать интерфейсы сайтов в тех организациях, где это необходимо (Дом-интернат для ветеранов войны и труда "Лесное");

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальных сайтах тех организаций социального обслуживания, где ее нет (Боготский психоневрологический интернат, Хозниковский психоневрологический интернат), и оптимизировать место ее размещения (Кинешемский психоневрологический интернат "Новинки", Вичугский КЦСОН);

коммерческим организациям:

- разместить недостающую информацию на сайтах в объеме согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (АНО "Золотая осень", ООО "Уютный дом", ООО "Отражение");

- обеспечить 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 (АНО "Золотая осень", ООО "Уютный дом", ООО "Отражение");

- обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (АНО "Золотая осень", ООО "Отражение")

- обеспечить наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и в общедоступных местах на информационных стендах в организации (АНО "Золотая осень", ООО "Уютный дом", ООО "Отражение");

2. В целях повышения комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения.

бюджетным и коммерческим организациям:

- дооборудовать в организациях социального обслуживания территории, входные зоны и помещения в целях повышения уровня комфорта и доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг;

- в целях повышения квалификации рядовых сотрудников и улучшения показателей качества в этой группе следует четко определить сроки и перечень мероприятий по повышению квалификации, включаемых в данные официальной статистики;

- активнее проводить с гражданами разъяснительную работу по вопросам нового порядка оплаты получаемых социальных услуг.

3. В целях оптимизации независимой оценки социальных услуг.

Общественному совету при Департаменте социальной защиты населения Ивановской области:

- рассмотреть совместно с экспертами вопрос разработки дифференцированных методик оценки качества социальных услуг в зависимости от типа организаций социального обслуживания и численности проживающих.