

## **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](http://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](http://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](http://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):

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

<b>Золотая осень</b>	<b>0</b>
<b>Уютный дом</b>	<b>1,5</b>

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:**

<b>Золотая осень</b>	<b>0,8</b>
----------------------	------------

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).

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

## 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>
<b>Отражение</b>	<b>5,9</b>	<b>-</b>

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](http://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.