

ООО «Планета-М»

ОТЧЕТ
о результатах проведения
независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями социального
обслуживания населения Республики Адыгея в 2021 году

Майкоп – 2021

О Г Л А В Л Е Н И Е

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОКУ	3
III. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ	3
IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ	4
V. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НОКУ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	5
5.1. Открытость и доступность информации об организации.....	6
5.2. Комфортность условий предоставления услуг	16
5.3. Доступность услуг для инвалидов	20
5.4. Доброжелательность, вежливость работников организации	26
5.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	28
VI. ВЫВОДЫ И ИТОГИ НОКУ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	31
VII. ПРИЛОЖЕНИЯ	32
7.1. Сводный рейтинг организаций	32
7.2. Рейтинг организаций по видам деятельности	33

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества условий оказания услуг (НОКУ) организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

НОКУ проводится по таким общим критериям, как:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов.

В период с 1 сентября по 1 ноября 2021 года в Республике Адыгея проведена НОКУ в отношении 17 организаций социального обслуживания.

II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОКУ

Ц е л ь: оценить состояние качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, разработать рекомендации по повышению качества их деятельности.

З а д а ч и:

1. Составить региональный рейтинг организаций социального обслуживания Республики Адыгея.
2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности, влияющих на качество условий оказания услуг.
3. Разработать рекомендации по улучшению показателей НОКУ.

III. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

1. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
3. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

4. Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОКУ

Организация проведения процедуры НОКУ осуществлялась в соответствии с государственным контрактом, заключенным между Министерством труда и социального развития Республики Адыгея и ООО «Планета-М».

В проведении процедуры НОКУ приняли участие:

- Министерство труда и социального развития Республики Адыгея;
- ООО «Планета-М», оператор проведения НОКУ в Республике Адыгея (далее – организация-оператор);
- 17 государственных организаций социального обслуживания населения (далее – организации);

НОКУ осуществлялась по критериям, обозначенным Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления услуг.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Доброжелательность и вежливость работников организации.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Подведение итогов НОКУ осуществлялось на основе расчета интегрального показателя каждой организации.

Построение рейтинга производилось путем ранжирования по возрастанию значений интегрального показателя качества условий в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Источники информации для расчета показателей:

- мониторинг сайтов организаций в сети Интернет;
- оценка содержания материалов, размещенных на стендах, и созданных условий в организациях;
- анкетирование получателей услуг (их представителей) в электронном виде через сеть Интернет.

V. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НОКУ В РАЗРЕЗЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В мероприятиях НОКУ в 2021 приняли участие 17 организаций, осуществляющих социальное обслуживание граждан.

1. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Адыгейске» (КЦСОН в г. Адыгейке).

2. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Майкопе» (КЦСОН в г. Майкопе).

3. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Гиагинский комплексный центр социального обслуживания населения» (Гиагинский КЦСОН).

4. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» (Кошехабльский КЦСОН).

5. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения» (Красногвардейский КЦСОН).

6. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения по Майкопскому району» (КЦСОН по Майкопскому району).

7. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Тахтамукайский комплексный центр социального обслуживания населения» (Тахтамукайский КЦСОН).

8. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Теучежский комплексный центр социального обслуживания населения» (Теучежский КЦСОН).

9. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шовгеновскому району» (Шовгеновский КЦСОН).

10. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (Республиканский дом-интернат).

11. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Гиагинский дом-интернат» (Гиагинский дом-интернат).

12. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Майкопский психоневрологический дом-интернат» (МПДИ).

13. Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания» (Натырбовский дом-интернат).

14. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Адабийский психоневрологический дом-интернат» (АПДИ).

15. Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие» (Центр «Доверие»).

16. Государственное казенное учреждение Республики Адыгея «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков» (Очаг).

17. Автономное учреждение Республики Адыгея «Реабилитационный центр «Звездный» (Звездный).

Анализ сайтов проводился специалистами организации-оператора.

Осмотр организаций на предмет соответствия требованиям, предъявляемым к качеству условий оказания услуг, проводился членами Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Адыгея по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – общественный совет), специалистами организации-оператора.

5.1. Открытость и доступность информации об организации

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» включает в себя следующие показатели:

– «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

– «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»;

– «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации».

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления), утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н, определен перечень информации, необходимой к размещению на сайте организации социального обслуживания.

Анализ показал, что сайты организаций не содержат достаточного количества информации установленного к размещению указанным нормативным правовым актом. Так на сайтах организаций отсутствует (или размещена не в полном объеме) следующая информация:

Информация	Организация
О дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации	КЦСОН в г. Адыгейке КЦСОН в г. Майкопе Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН Тахтамукайский КЦСОН

Информация	Организация
	Теучежский КЦСОН Шовгеновский КЦСОН Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат МПДИ Натырбовский дом-интернат АПДИ Очаг Звездный
Об учредителе организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	КЦСОН в г. Адыгейке КЦСОН в г. Майкопе Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН Тахтамукайский КЦСОН Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат Натырбовский дом-интернат Очаг
О месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	КЦСОН в г. Адыгейке Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Натырбовский дом-интернат
О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	Кошехабльский КЦСОН Республиканский дом-интернат Натырбовский дом-интернат
О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты	КЦСОН по Майкопскому району Натырбовский дом-интернат
О руководителе, его заместителях, руководителей филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат МПДИ Натырбовский дом-интернат Очаг Звездный
О структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Теучежский КЦСОН МПДИ Натырбовский дом-интернат Очаг Звездный
О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	КЦСОН в г. Адыгейке КЦСОН в г. Майкопе Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району Тахтамукайский КЦСОН Теучежский КЦСОН Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат Натырбовский дом-интернат Очаг Звездный
О форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	Республиканский дом-интернат Натырбовский дом-интернат Очаг

Информация	Организация
О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	КЦСОН в г. Адыгейке КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский КЦСОН Республиканский дом-интернат Натырбовский дом-интернат
О порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН Теучежский КЦСОН Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат МПДИ Натырбовский дом-интернат АПДИ Доверие Очаг
О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району Тахтамукайский КЦСОН Теучежский КЦСОН Гиагинский дом-интернат Натырбовский дом-интернат Доверие Очаг Звездный
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району Тахтамукайский КЦСОН Теучежский КЦСОН Натырбовский дом-интернат АПДИ Доверие Звездный
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району Тахтамукайский КЦСОН Теучежский КЦСОН Республиканский дом-интернат МПДИ Натырбовский дом-интернат Очаг Звездный
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)	КЦСОН в г. Адыгейке, Гиагинский КЦСОН Республиканский дом-интернат Натырбовский дом-интернат Очаг

Информация	Организация
О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	КЦСОН в г. Адыгейке, Гиагинский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району Тахтамукайский КЦСОН Теучежский КЦСОН Натырбовский дом-интернат Очаг Звездный
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН Тахтамукайский КЦСОН Теучежский КЦСОН Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат МПДИ Натырбовский дом-интернат АПДИ Доверие Очаг Звездный
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат Натырбовский дом-интернат Доверие Очаг Звездный
Информация о проведении независимой оценки качества (в т. ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Тахтамукайский КЦСОН Теучежский КЦСОН Шовгеновский КЦСОН Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат МПДИ Натырбовский дом-интернат АПДИ Доверие Очаг Звездный

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» утвержден перечень информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации социального обслуживания.

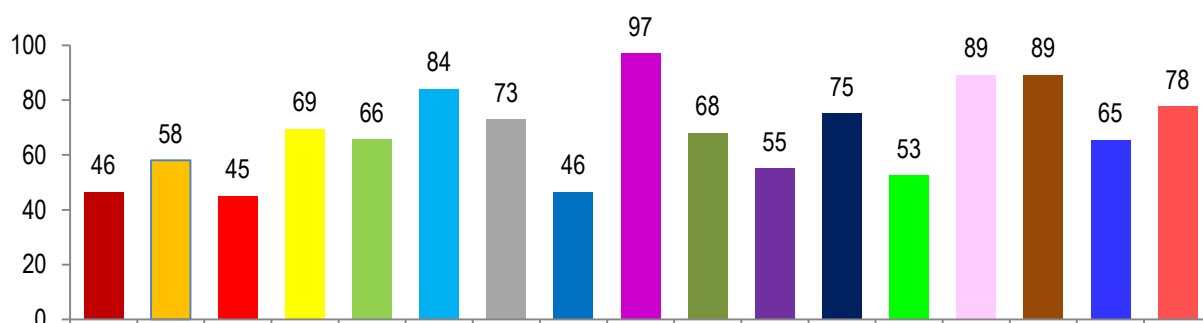
Анализ показал, что стенды организаций социального обслуживания населения не содержат достаточного количества информации установленно-го к размещению указанным нормативным правовым актом. Так на стендах организаций отсутствует (или размещена не в полном объеме) следующая информация:

Информация	Организация
О дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации	КЦСОН в г. Адыгейке КЦСОН в г. Майкопе Красногвардейский КЦСОН Теучежский КЦСОН Гиагинский дом-интернат Доверие Звездный
Об учредителе организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	КЦСОН в г. Адыгейке Красногвардейский КЦСОН Теучежский КЦСОН
О месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	КЦСОН в г. Майкопе Теучежский КЦСОН АПДИ
О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты	КЦСОН в г. Майкопе
О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	КЦСОН в г. Майкопе
О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	КЦСОН в г. Адыгейке Кошехабльский КЦСОН Гиагинский дом-интернат
О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	Теучежский КЦСОН
О порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	КЦСОН в г. Адыгейке Красногвардейский КЦСОН Теучежский КЦСОН Гиагинский дом-интернат
О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	КЦСОН в г. Адыгейке Гиагинский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН Теучежский КЦСОН МПДИ
О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	КЦСОН в г. Адыгейке Гиагинский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН Тахтамукайский КЦСОН Теучежский КЦСОН Гиагинский дом-интернат МПДИ
Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	КЦСОН в г. Адыгейке Теучежский КЦСОН Гиагинский дом-интернат Очаг
О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	КЦСОН в г. Майкопе Гиагинский КЦСОН

Информация	Организация
(с приложением электронного образа документов)	Тахтамукайский КЦСОН Гиагинский дом-интернат
О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)	КЦСОН в г. Адыгейке КЦСОН в г. Майкопе Гиагинский КЦСОН Теучежский КЦСОН Гиагинский дом-интернат
О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	КЦСОН в г. Майкопе Тахтамукайский КЦСОН Гиагинский дом-интернат МПДИ
Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	КЦСОН в г. Адыгейке КЦСОН в г. Майкопе Гиагинский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат МПДИ

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных
информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным законодательными
и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»**

Максимальный балл – 100



1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

К параметрам показателя оценки качества, подлежащим оценке, отнесено наличие на официальном сайте организации следующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронного сервиса (для подачи электронного обращения, жалобы, предложения);
- раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

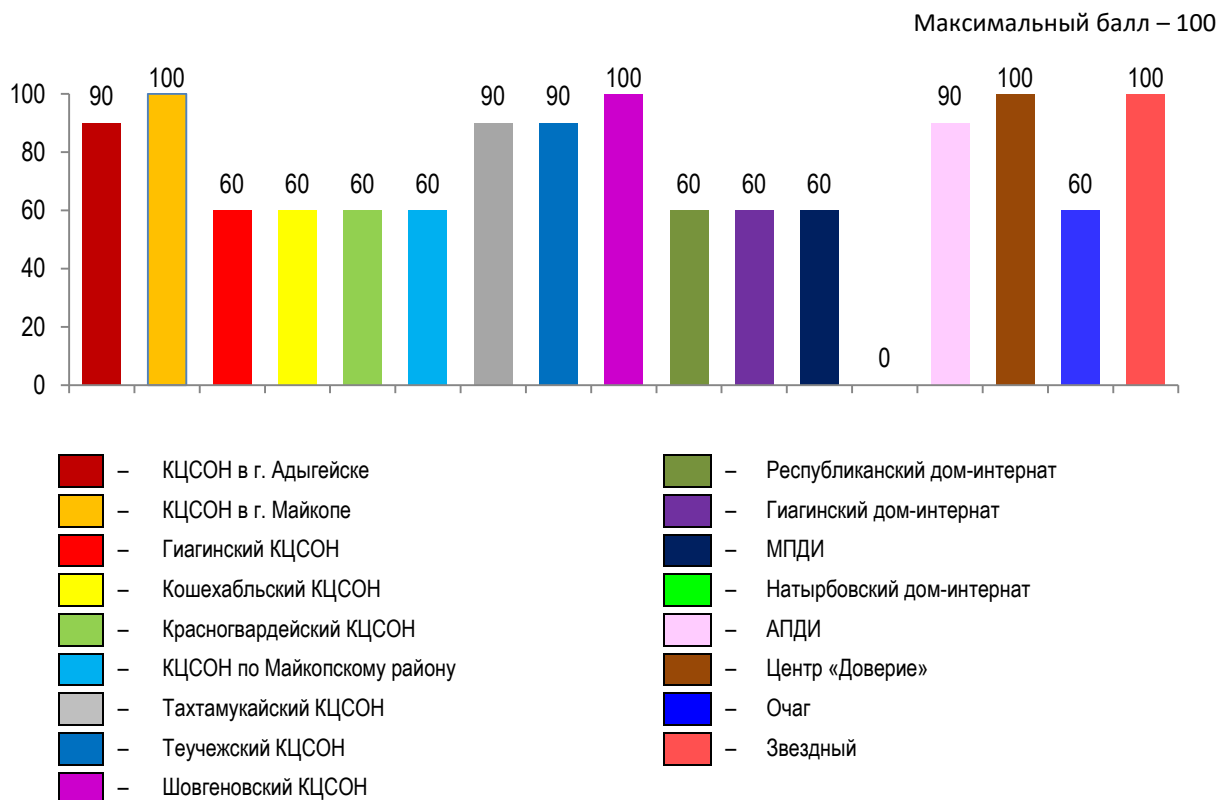
На сайтах всех организаций, за исключением Натырбовского дома-интерната, размещена информация об абонентском номере телефона и адресе электронной почты. Вместе с тем на сайтах большинства организаций отсутствуют иные способы связи: сервисы для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы», не обеспечена техническая возможность для выражения мнения граждан о качестве оказанных услуг.

Так на сайтах организаций отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи:

Дистанционный способ связи	Организация
Абонентский номер телефон	Натырбовский дом-интернат
Адрес электронной почты	Натырбовский дом-интернат
Электронный сервис (для подачи электронного обращения, жалобы, предложения)	Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат МПДИ Натырбовский дом-интернат АПДИ Очаг
Раздел «Часто задаваемые вопросы»	КЦСОН в г. Адыгейке, Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району Тахтамукайский КЦСОН Теучежский КЦСОН Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат МПДИ Натырбовский дом-интернат Доверие Очаг

Дистанционный способ связи	Организация
Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	КЦСОН в г. Адыгейке, Гиагинский КЦСОН Кошехабльский КЦСОН Красногвардейский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району Тахтамукайский КЦСОН Теучежский КЦСОН Республиканский дом-интернат Гиагинский дом-интернат МПДИ Натырбовский дом-интернат АПДИ Очаг

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах
обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»**

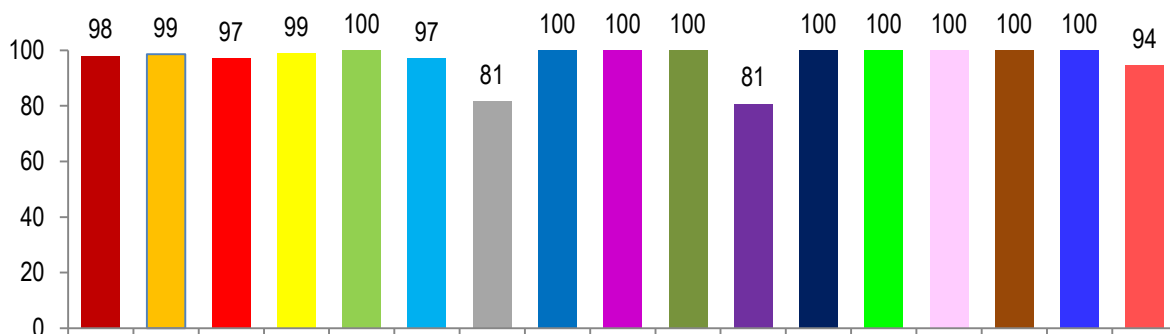


1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Интернет-анкетирование потребителей услуг выявило, что респонденты отдельных организаций не в полной мере удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных ресурсах.

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой
и доступностью информации о деятельности организации»**

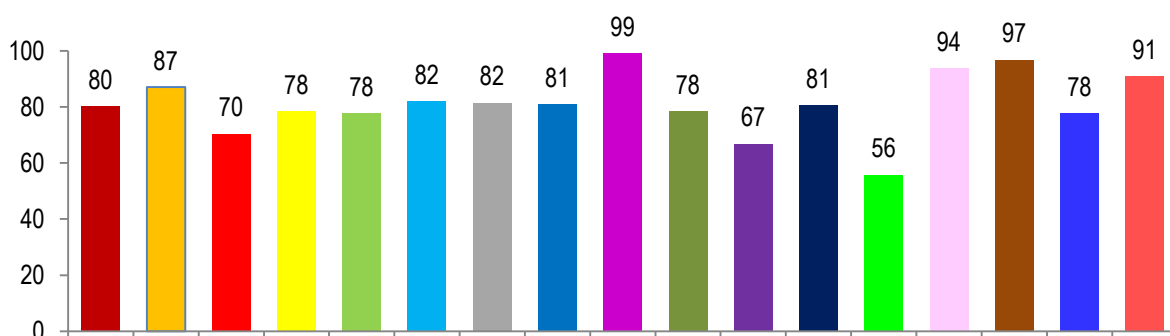
Максимальный балл – 100



- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| – КЦСОН в г. Адыгейске | – Республиканский дом-интернат |
| – КЦСОН в г. Майкопе | – Гиагинский дом-интернат |
| – Гиагинский КЦСОН | – МПДИ |
| – Кошехабльский КЦСОН | – Натырбовский дом-интернат |
| – Красновардейский КЦСОН | – АПДИ |
| – КЦСОН по Майкопскому району | – Центр «Доверие» |
| – Тахтамукайский КЦСОН | – Очаг |
| – Теучежский КЦСОН | – Звездный |
| – Шовгеновский КЦСОН | |

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО КРИТЕРИЮ
«ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ»**

Максимальный балл – 100



- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| – КЦСОН в г. Адыгейске | – Республиканский дом-интернат |
| – КЦСОН в г. Майкопе | – Гиагинский дом-интернат |
| – Гиагинский КЦСОН | – МПДИ |
| – Кошехабльский КЦСОН | – Натырбовский дом-интернат |
| – Красновардейский КЦСОН | – АПДИ |
| – КЦСОН по Майкопскому району | – Центр «Доверие» |
| – Тахтамукайский КЦСОН | – Очаг |
| – Теучежский КЦСОН | – Звездный |
| – Шовгеновский КЦСОН | |

Выводы и рекомендации

по разделу «Открытость и доступность информации об организации»

Во всех развитых странах уделяется пристальное внимание информационной открытости государственного сектора социальной работы. Считается, что эта сфера напрямую связана не просто с понятием социального благополучия общества в целом, а со здоровьем, удовлетворением различных потребностей, а в каких-то случаях – и жизнью конкретного человека – потребителя государственных услуг в области социальной защиты или социального обслуживания. В этой связи возникает необходимость предотвращения любой вероятной угрозы оказания некачественных услуг либо предоставления услуг недобросовестными субъектами, либо не оказания своевременной помощи ввиду отсутствия у граждан информации о возможности ее получения. Информационные технологии позволяют предотвратить подобные угрозы.

Работа по информационной открытости должна проводиться с целью выполнения обязательных установленных нормативных требований к открытости и доступности информации о деятельности организации. Реализация регламентирующих документов осуществляется с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет путем представления информации на официальных сайтах и стендах государственных и муниципальных организаций, ведения собственного официального сайта организации и др. Важна своевременность обновления и полнота информации на сайтах и стендах; понимание принципа реализации открытости как основы демократии, повышения доверия населения к системе социального обслуживания и соблюдения права граждан на получение информации.

Информационная открытость призвана создать условия и возможности получения необходимого и достаточного объема сведений о структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности.

Из проведенного анализа можно сделать вывод, что отсутствие актуальной, полной и достоверной информации в открытом доступе приводят к дефициту информации у широкого круга общественности, а, следовательно, к понижению оценки открытости и доступности информации об организации.

На основании вышеизложенного, исходя из итоговых баллов, полученных организациями при проведении независимой оценки, **р е к о м е н д у е т с я**:

1. Всем организациям социального обслуживания провести анализ сайтов и стендов на соответствие размещенной информации Порядку размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления), утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н, а также Единому порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденному Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н.

2. Включить в план по устранению недостатков, выявленных в рамках проведения НОКУ:

2.1. Мероприятия по приведению сайтов и стендов организаций социального обслуживания в соответствие нормативным правовым документам.

2.2. Разработку и размещение на сайтах информации о дистанционных способах связи, а также различных форм для обращения потребителей услуг с обеспечением их корректной работы (электронного сервиса для подачи обращения, раздела «Часто задаваемые вопросы, формы для возможности выражения мнения о качестве оказания услуг»).

4. Ведение и поддержку сайтов и стендов в актуальном состоянии в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.

5.2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» включает в себя следующие показатели:

– «Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг»;

– «Время ожидания предоставления услуги»;

– «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг».

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.

Данный показатель включал в себя наличие в организация социального обслуживания следующих условий для предоставления услуг, характеризующих комфортность:

– наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

– наличие и понятность навигации внутри организации;

– наличие и доступность питьевой воды;

– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

– санитарное состояние помещений организации;

– транспортная доступность.

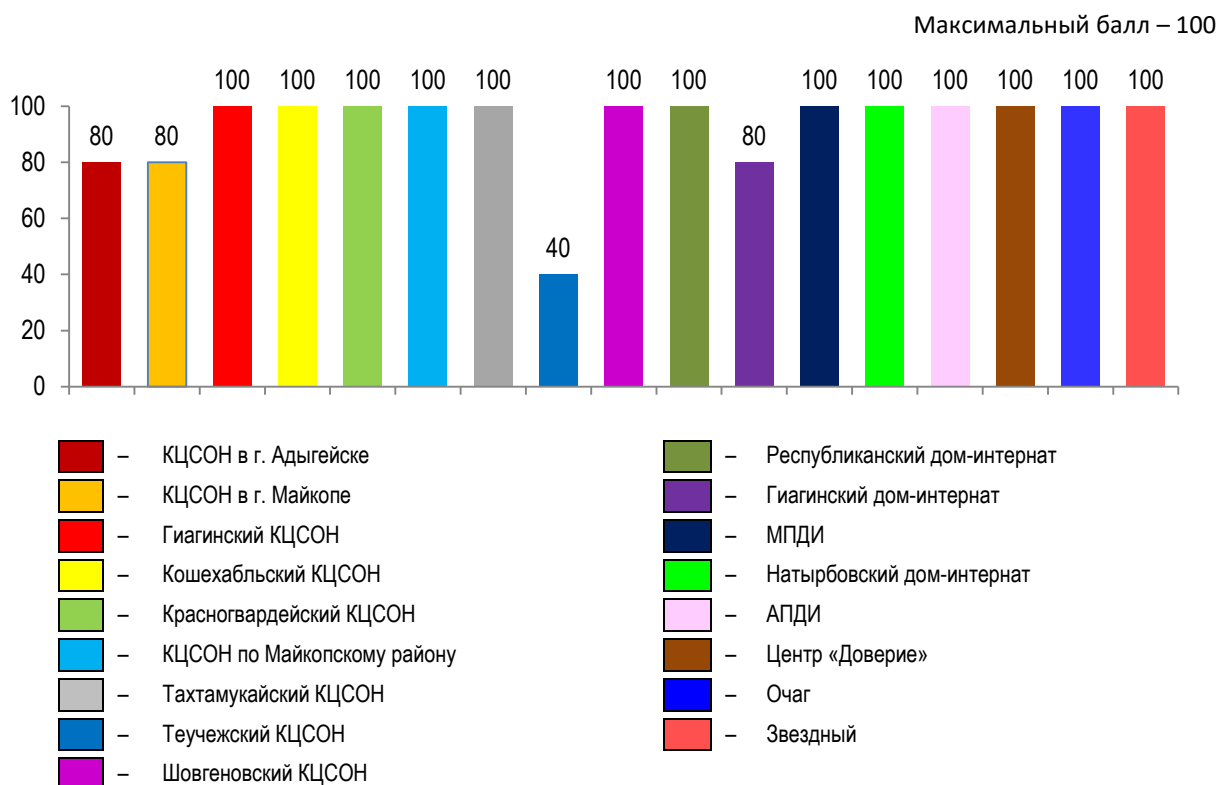
Членами общественного совета и специалистами организации-оператора отмечено, что не во всех организация социального обслуживания в соответствующей мере обеспечена комфортность предоставления услуг, предъявляемая к данному показателю в рамках проведения НОКУ.

Так в организациях отсутствуют или не соответствуют требованиям следующие условия:

Условия	Организация
Комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский КЦСОН Теучежский КЦСОН
Наличие и понятность навигации внутри организации	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, Теучежский КЦСОН

Условия	Организация
Наличие и доступность питьевой воды	КЦСОН в г. Адыгейке, Гиагинский КЦСОН Гиагинский дом-интернат
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский дом-интернат МПДИ
Санитарное состояние помещений организации	Теучежский КЦСОН
Транспортная доступность	Гиагинский дом-интернат АПДИ
Доступность записи на получение услуги (по телефону, посредством ЕПГУ, при личном обращении или у специалиста организации)	Теучежский КЦСОН

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Комфортность условий предоставления услуг»**

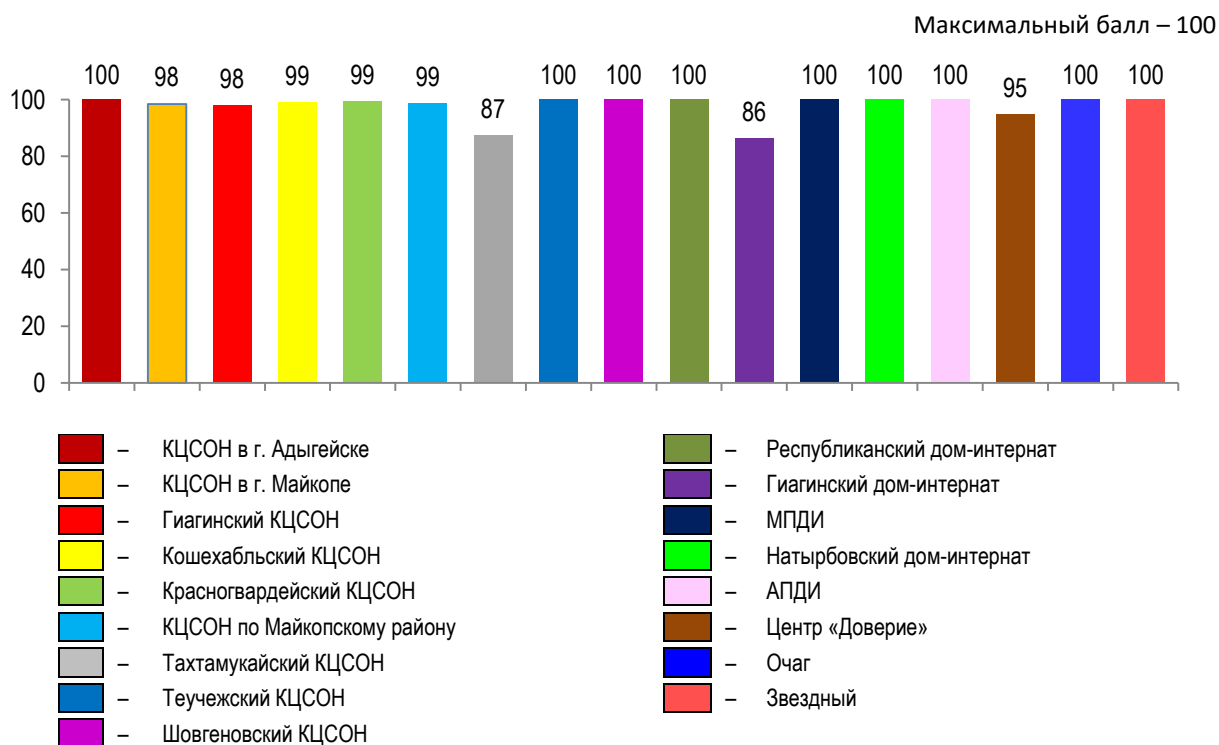


2.2. *Время ожидания предоставления услуги*

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывался на основе опроса получателей услуг и соответствует своевременности предоставления услуги (в соответствии с графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Расчет проводился в соответствии с примерами расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Время ожидания предоставления услуги»**

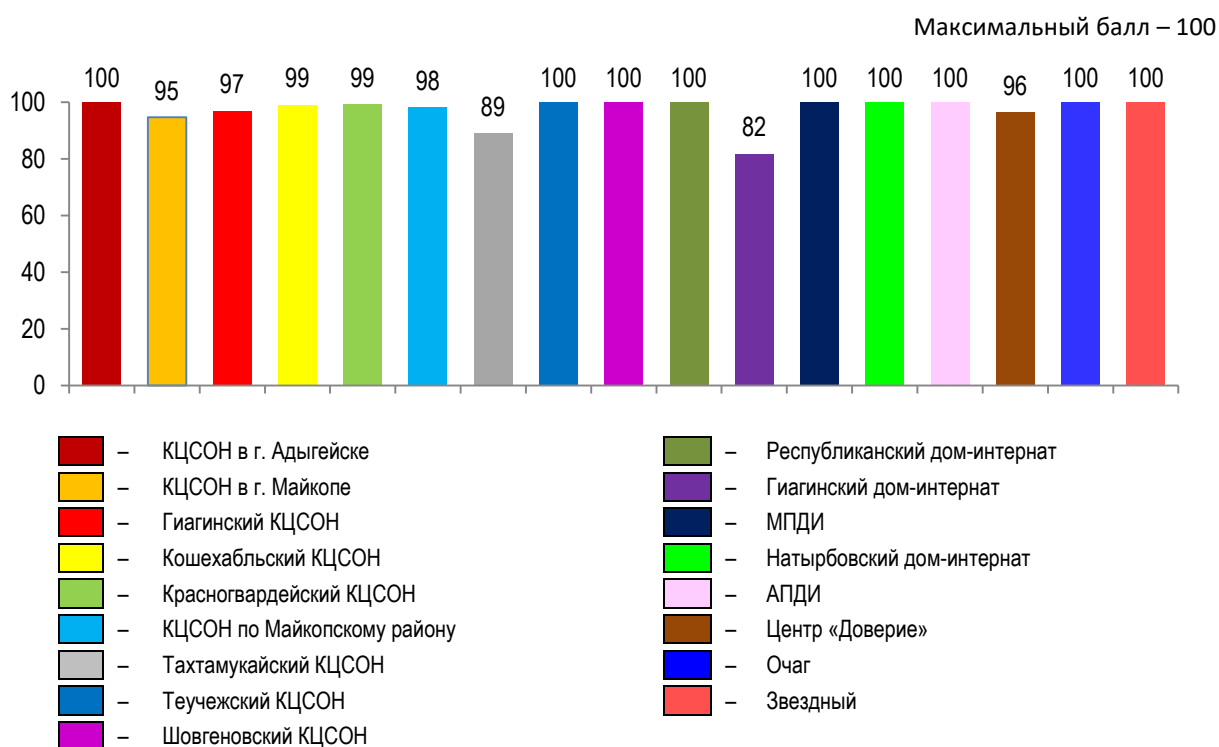


2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

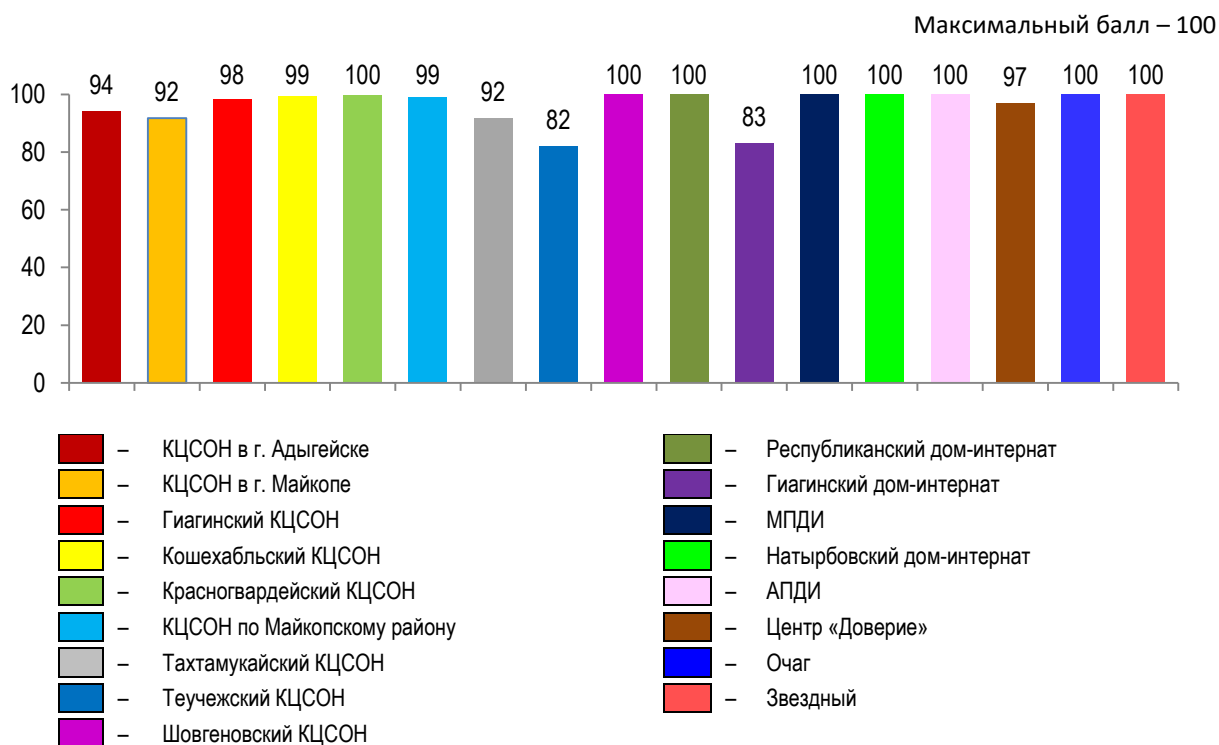
Интернет-анкетирование потребителей услуг выявило недостаточную удовлетворенность комфортностью предоставления услуг.

Созданные в отдельных организациях условия, по мнению потребителей услуг, не в полной мере отвечают требованиям, предъявляемым к комфортности условий.

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»**



**РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО КРИТЕРИЮ
«КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»**



**Выводы и рекомендации
по разделу «Комфортность условий предоставления услуг»**

В этимологическом словаре Н. М. Шанского слово «комфорт» означает «поддержка, укрепление». С. И. Ожегов трактует это слово, как «условия жизни, пребывания, обстановка, обеспечивающие удобство, спокойствие и уют». Таким образом, одной из актуальных практических задач организаций социального обслуживания является создание комфортной среды для получателей услуг.

Членами общественного совета и специалистами организации-оператора отмечено, что не во всех организациях обеспечивается достаточный уровень комфортности условий предоставления услуг.

Интернет-опрос получателей услуг также выявил недостаточную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг.

В результате Интернет-анкетирования респонденты имели возможность высказать свои предложения по улучшению качества предоставления социальных услуг, в том числе по повышению уровня комфортности:

Предложения	Организация
Обустройство зоны отдыха для посетителей	КЦСОН г. Майкопа
Привлечение коллективов самодеятельности для разнообразия досуга находящихся граждан	Республиканский дом-интернат
Организация работы священнослужителя с опекаемыми	МПДИ
Асфальтирование автомобильной парковки Установка лавочек Обустройство комфортной зоны ожидания Обустройство зоны для детей Обустройство кабинета психологической разгрузки	Гиагинский КЦСОН

Предложения	Организация
Разнообразить меню Обустройство комнаты для свидания с родственниками	Гиагинский дом-интернат
Обеспечение соцработников транспортом (велосипеды) Создание мобильных бригад для помощи в садово-огородных работах	Кошехабльский КЦСОН
Обустройство площадки с уличными тренажерами Выделение ставки врача-терапевта	Натырбовский дом-интернат
Увеличение времени для подопечных, пересмотр графиков посещения подопечных Проведение диспансеризации в сельских фельдшерских пунктах	Красногвардейский КЦСОН
Обустройство зоны отдыха	АПДИ
Организация комнаты для переодевания детей-инвалидов в отделении реабилитации Замена деревянных оконных рам на пластиковые Установка кулера Увеличение парковочных мест	Центр «Доверие»
Увеличение количества дней, по которым производится доставка лекарств Увеличение времени для подопечных, пересмотр графиков посещения подопечных Организация мобильных бригад Организация доступного социального такси Выделение ставки медицинского работника	КЦСОН по Майкопскому району
Обеспечение соцработников транспортом (велосипеды) Увеличение количества сотрудников по населенным пунктам	Тахтамукайский КЦСОН

Исходя из итоговых баллов, полученных организациями при проведении независимой оценки, р е к о м е н д у е т с я рассмотреть возможность включения в план по устранению недостатков, выявленных в рамках проведения НОКУ, мероприятия по улучшению комфортности предоставления услуг с учетом выявленных недостатков и мнения получателей услуг.

5.3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» включает в себя следующие показатели:

- «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»;
- «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»;
- «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

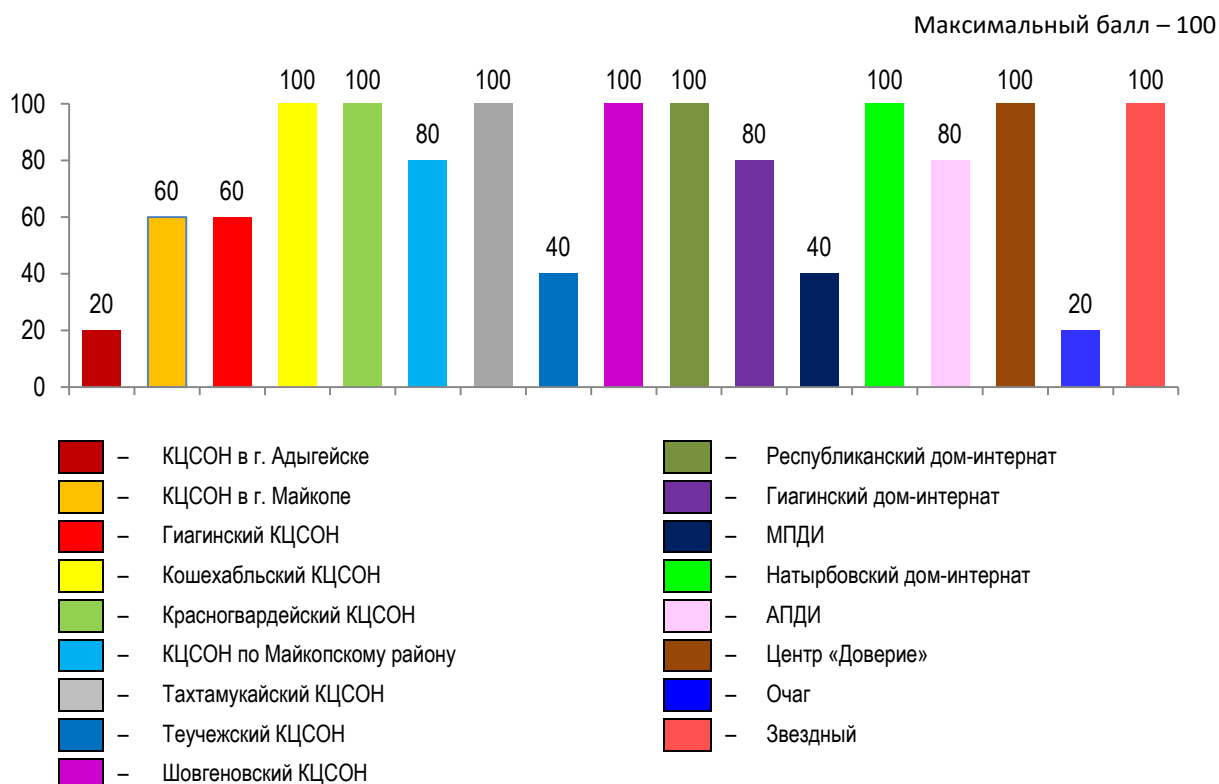
Данный показатель включает в себя наличие в организации и на прилегающей к ней территории:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Членами общественного совета и специалистами организации-оператора отмечен недостаточный уровень оборудования территории организации для инвалидов и лиц с ОВЗ. Так в организациях отсутствуют:

Условия	Организация
Оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами)	КЦСОН в г. Адыгейке, Теучежский КЦСОН МПДИ Очаг
Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов	КЦСОН в г. Адыгейке, МПДИ Очаг
Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, Гиагинский КЦСОН КЦСОН по Майкопскому району АПДИ
Сменные кресла-коляски	КЦСОН в г. Адыгейке, Гиагинский КЦСОН Теучежский КЦСОН Очаг
Специально-оборудованные санитарно-гигиенические помещения	КЦСОН в г. Майкопе, Теучежский КЦСОН Гиагинский дом-интернат МПДИ Очаг

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории
с учетом доступности для инвалидов»**



3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

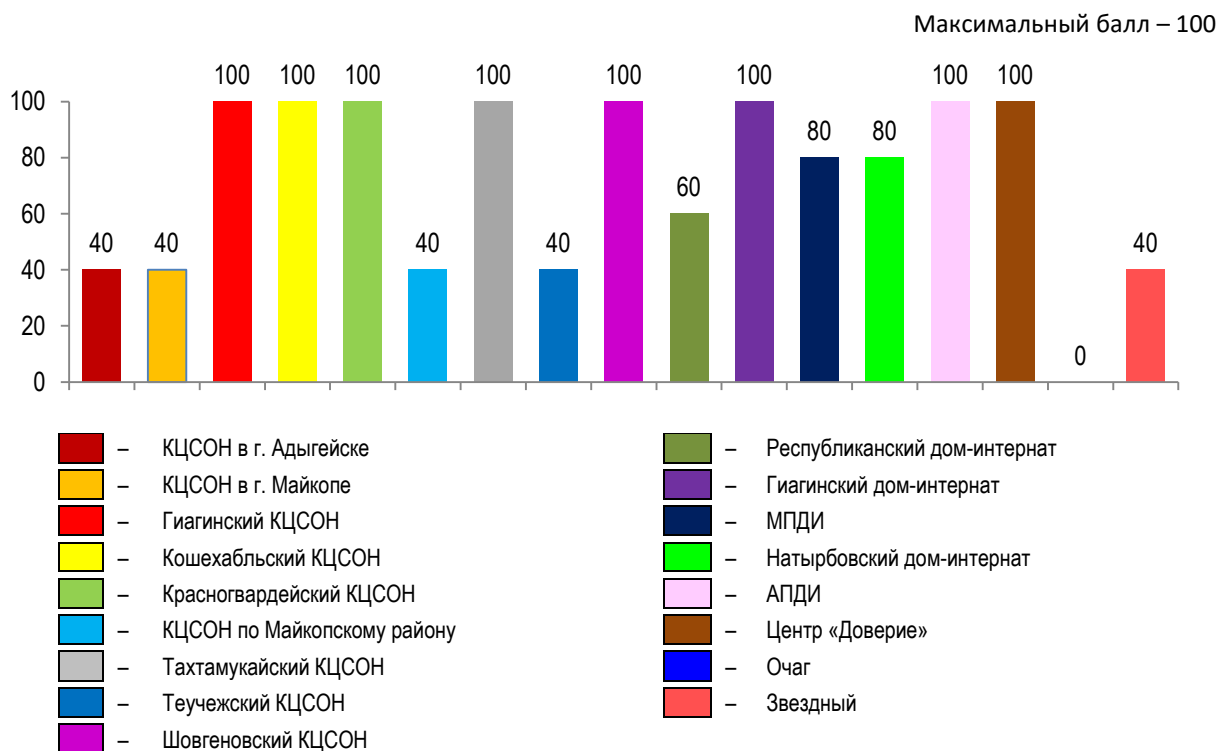
Данный показатель включал в себя наличие в организации:

- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации шрифтом Брайля;
- возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- оказания помощи сотрудниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Членами общественного совета и специалистами организации-оператора отмечено, что указанные условия не в полной мере обеспечены в организациях социального обслуживания. Так в организациях отсутствует:

Условия	Организация
Дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, КЦСОН по Майкопскому району Теучежский КЦСОН Очаг Звездный
Дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации шрифтом Брайля	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, КЦСОН по Майкопскому району Теучежский КЦСОН Очаг
Возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	КЦСОН в г. Адыгейке, КЦСОН в г. Майкопе, КЦСОН по Майкопскому району Теучежский КЦСОН Республиканский дом-интернат Очаг Звездный
Возможность оказания помощи сотрудниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Очаг
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Республиканский дом-интернат МПДИ Натырбовский дом-интернат Очаг Звездный

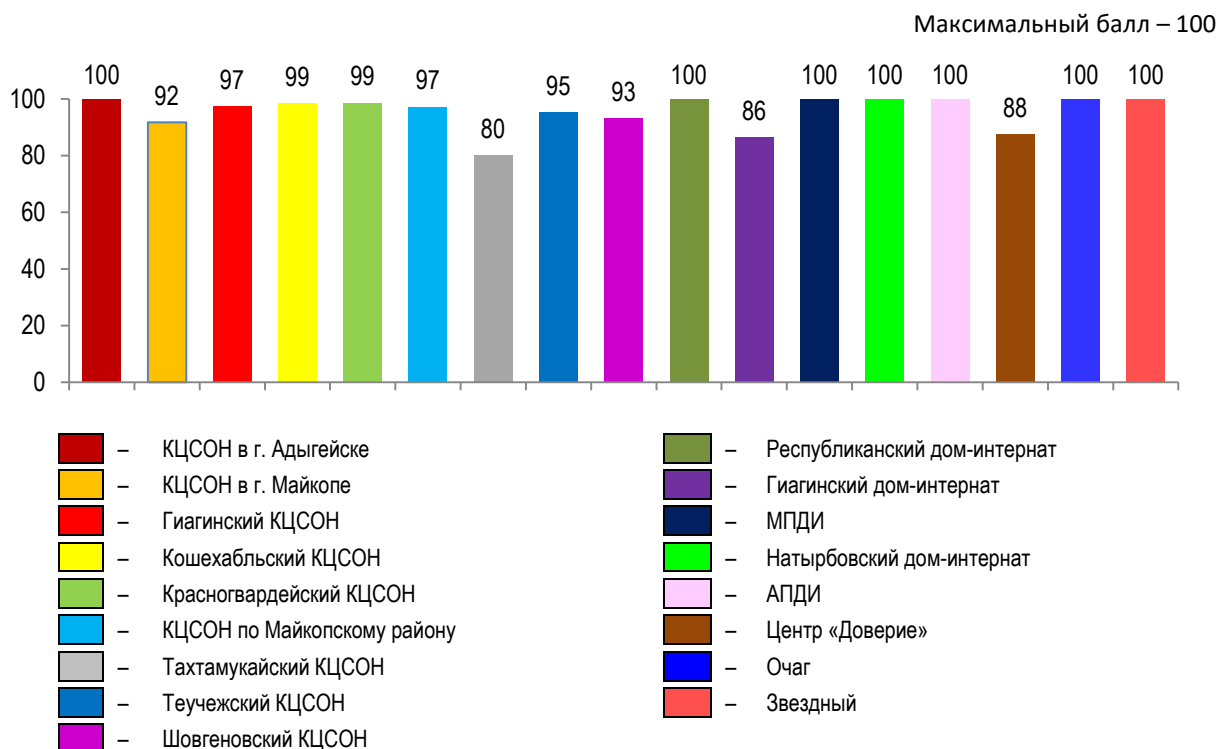
**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам
получать услуги наравне с другими»**



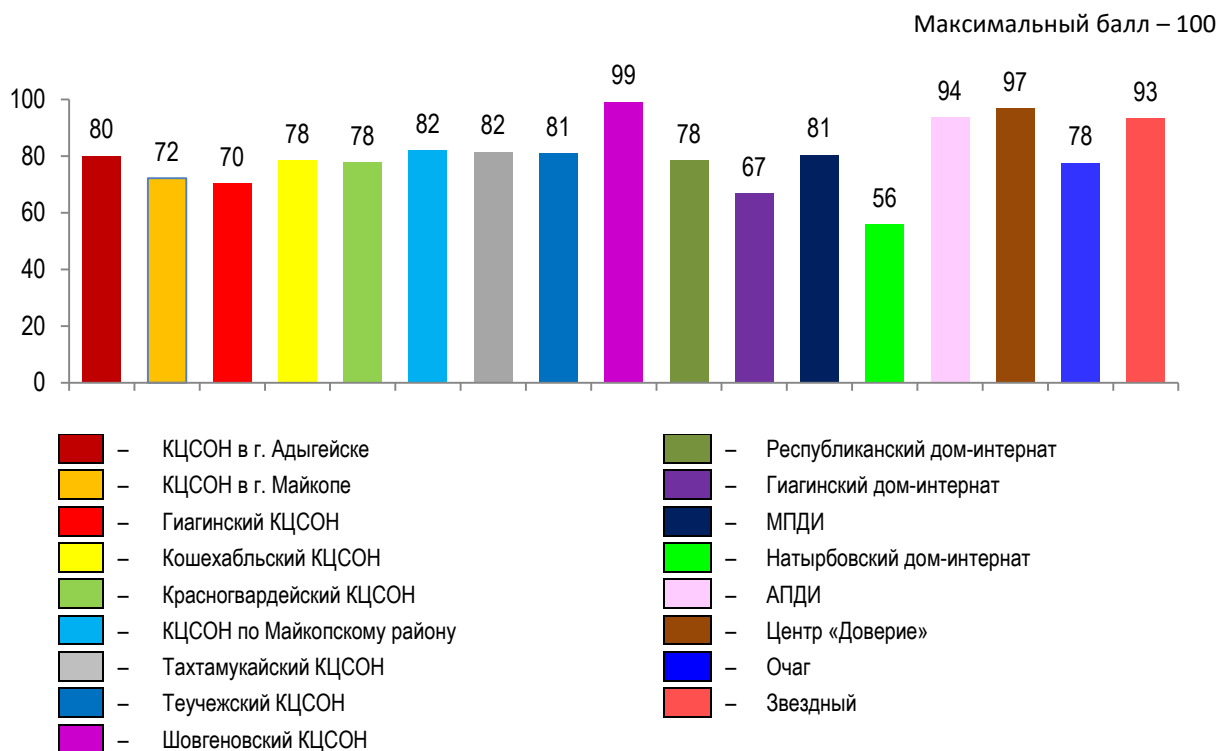
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В Интернет-анкетировании приняли участие 1043 получателя услуг, имеющих статус инвалидов. В отдельных организациях респонденты отмечают неудовлетворенность уровнем доступности услуг для инвалидов.

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»**



РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО КРИТЕРИЮ «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»



Выводы и рекомендации по разделу «Доступность услуг для инвалидов»

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказ Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» регламентируют ключевые аспекты реализации права инвалидов на получение услуг, в том числе в сфере социальной защиты, наравне с другими лицами.

Обязанности, которые возлагаются на органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, независимо от их организационно-правовой формы, можно разделить на три группы:

Первая группа – обязанности по обеспечению физической доступности объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг. К таким обязанностям относятся:

– создание условий для беспрепятственного доступа к таким объектам и к предоставляемым в них услугам;

– обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной инфраструктуры, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

– допуск на объекты социальной инфраструктуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

Вторая группа – обязанности, направленные на устранения факторов, препятствующих получению инвалидами необходимой информации на объектах социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры. Такими обязанностями являются:

– надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

– дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Третья группа – обязанности, возлагаемые на работников организаций, контактирующих с населением (проводники поездов, продавцы, официанты и т.п.). К таким обязанностям относится:

– сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

– оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Проведенный анализ показал, что в организациях не в полной мере созданы условия для реализации права инвалидов на получение услуг наравне с другими лицами.

Исходя из итоговых баллов, полученных организациями при проведении независимой оценки, организациям необходимо провести работу по повышению уровня комфортности условий предоставления услуг для инвалидов для чего рекомендуется проанализировать созданные условия на предмет соответствия созданных условий установленным нормативным правовым актам и принять все возможные меры по повышению ее уровня, а также уровня комфортности нахождения инвалидов в организациях социального обслуживания, в т. ч.:

1. Рассмотреть возможность оборудования организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.

2. Принять меры по обеспечению в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.

3. Разработать на сайтах организаций раздел «Доступность для инвалидов», в котором разместить всю необходимую информацию, в т. ч. паспорт доступности, информацию об оборудовании организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов и пр.

5.4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» включает в себя следующие показатели:

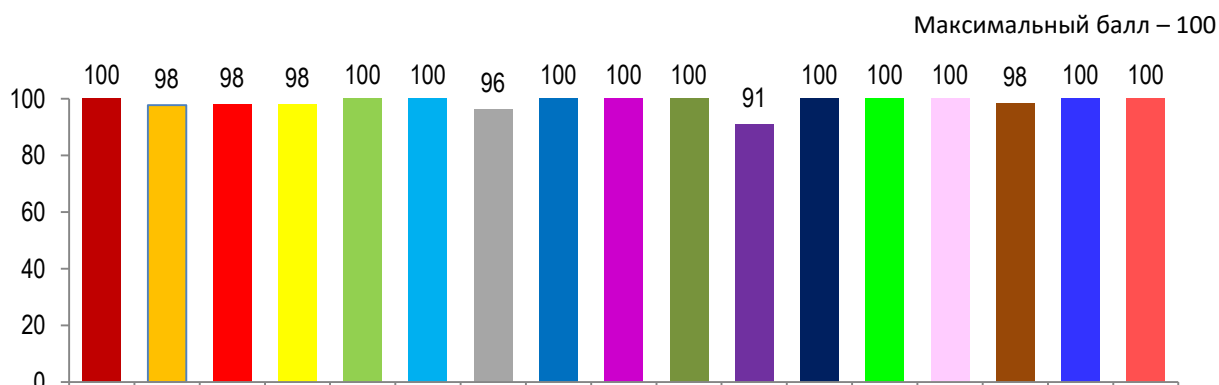
– «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги»;

– «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»;

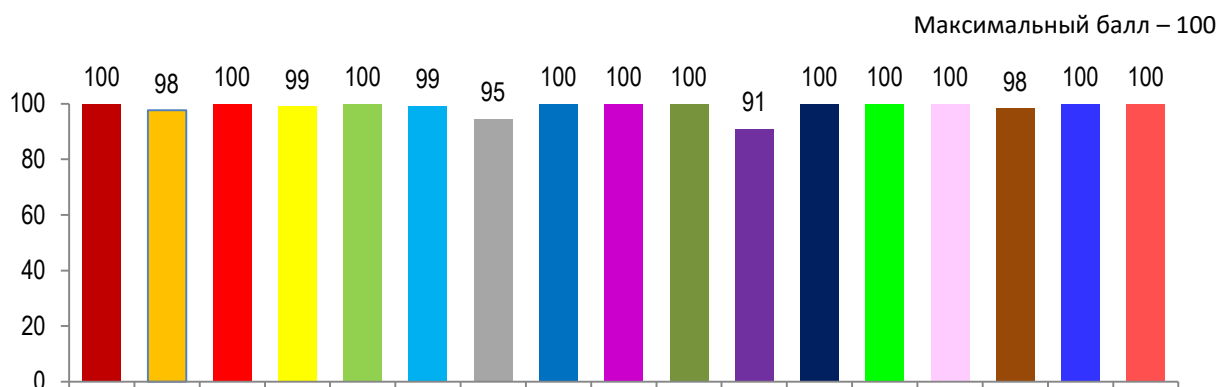
– «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Результаты организаций рассчитывались на основе Интернет-анкетирования получателей услуг.

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих
первичный контакт и информирование получателей услуги»**

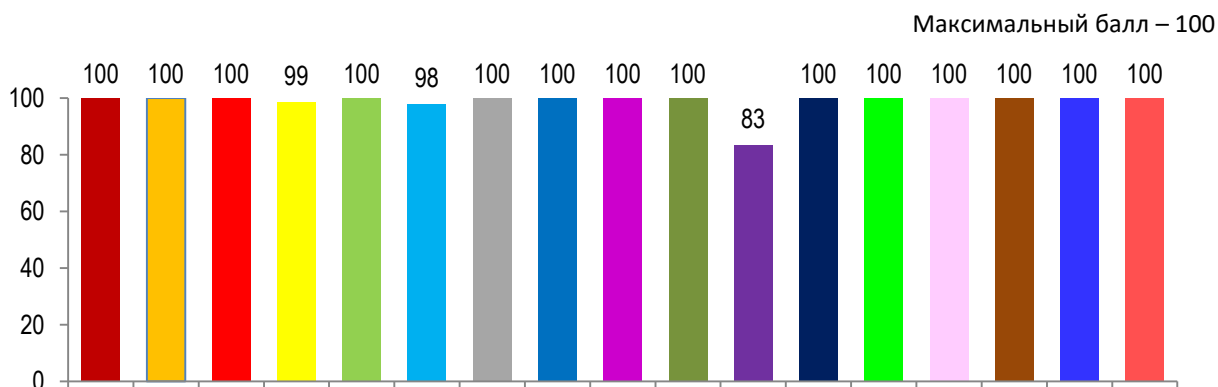


**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации,
обеспечивающих непосредственное оказание услуги»**

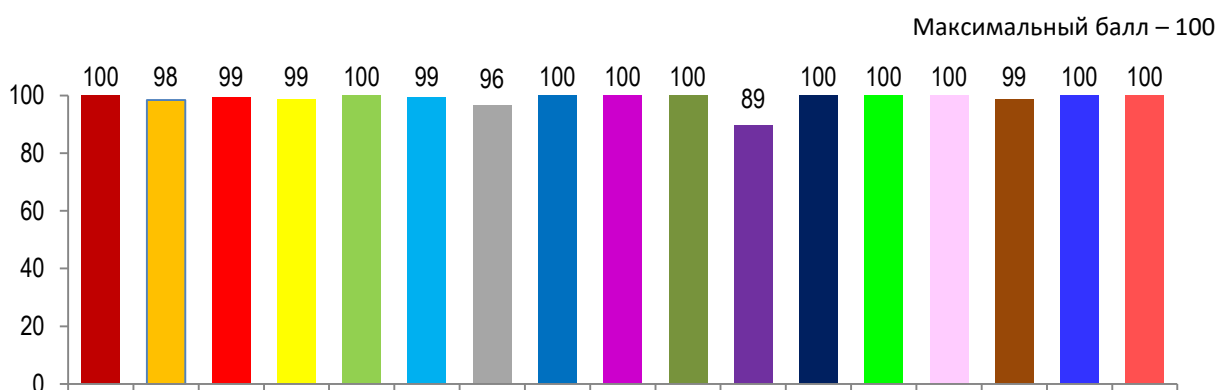


- | | |
|---|--|
| ■ – КЦСОН в г. Адыгейске | ■ – Республиканский дом-интернат |
| ■ – КЦСОН в г. Майкопе | ■ – Гиагинский дом-интернат |
| ■ – Гиагинский КЦСОН | ■ – МПДИ |
| ■ – Кошехабльский КЦСОН | ■ – Натырбовский дом-интернат |
| ■ – Красногвардейский КЦСОН | ■ – АПДИ |
| ■ – КЦСОН по Майкопскому району | ■ – Центр «Доверие» |
| ■ – Тахтамукайский КЦСОН | ■ – Очаг |
| ■ – Теучежский КЦСОН | ■ – Звездный |
| ■ – Шовгеновский КЦСОН | |

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации
при использовании дистанционных форм взаимодействия»**



**РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО КРИТЕРИЮ
«ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»**



- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| – КЦСОН в г. Адыгейске | – Республиканский дом-интернат |
| – КЦСОН в г. Майкопе | – Гиагинский дом-интернат |
| – Гиагинский КЦСОН | – МПДИ |
| – Кошехабльский КЦСОН | – Натырбовский дом-интернат |
| – Красногвардейский КЦСОН | – АПДИ |
| – КЦСОН по Майкопскому району | – Центр «Доверие» |
| – Тахтамукайский КЦСОН | – Очаг |
| – Теучежский КЦСОН | – Звездный |
| – Шовгеновский КЦСОН | |

Выводы и рекомендации

по разделу «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Сотрудник службы социальной помощи относится к официальным представителям учреждения, представляющим его и выполняющим определенные должностные обязанности. Мнение пользователей услуг, их доверие и показатели эффективности работы складывается из соответствия нормам поведения, внешнего вида, речи сотрудника общепринятым правилам приличия.

Успешная работа организации по оказанию социальных услуг и помощи населению зависит от знания этикета, культуры, правильной манеры общения. Успешность выполнения возложенных на сотрудника функций определяется по доверительному к нему отношению со стороны клиентов. Умение общаться с людьми со сложным характером – необходимое для сотрудника качество, только при наличии этого качества можно рассчитывать на достижение поставленных целей.

Грубость и хамское обращение вызовет ответную реакцию и многочисленные жалобы на сотрудника, может стать причиной отказа от услуг организации.

Исходя из итоговых баллов, полученных организациями при проведении независимой оценки, отдельным организациям необходимо провести работу по повышению уровня доброжелательности и вежливости сотрудников для чего рекомендуется:

1. Проанализировать сложившуюся ситуацию в сфере доброжелательности и вежливости всех сотрудников организации.

2. Рассмотреть возможность внесения в план по устранению недостатков, выявленных в рамках проведения НОКУ, периодическое инструктирование по повышению уровня доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих контакт с получателем услуги, посредством проведения бесед и семинаров по стрессоустойчивости, коммуникабельности и деловому общению

5.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» включает в себя следующие показатели:

– «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»;

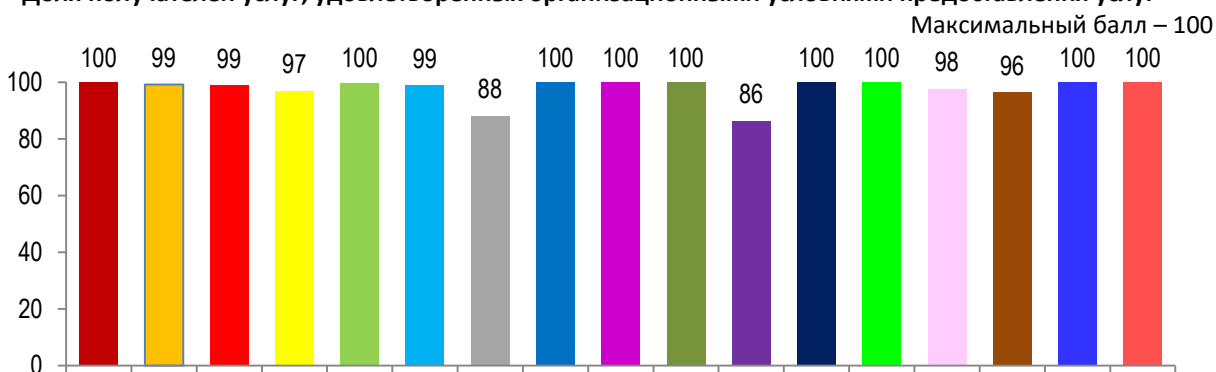
– «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора)»;

– «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы».

Интернет-анкетирование получателей услуг показало, что в целом удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг находится на достаточно высоком уровне.

Однако ряд получателей услуг высказали неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг.

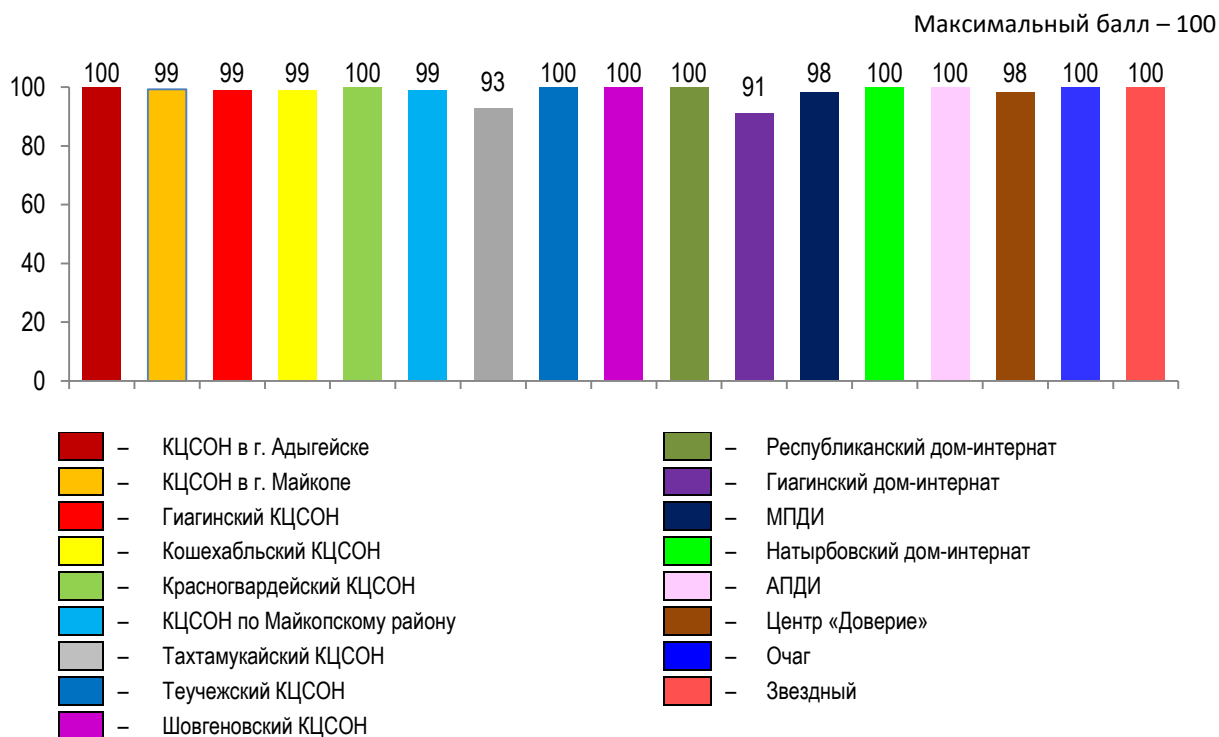
Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»



- | | |
|---|--|
|  – КЦСОН в г. Адыгейске |  – Республиканский дом-интернат |
|  – КЦСОН в г. Майкопе |  – Гиагинский дом-интернат |
|  – Гиагинский КЦСОН |  – МПДИ |
|  – Кошехабльский КЦСОН |  – Натырбовский дом-интернат |
|  – Красногвардейский КЦСОН |  – АПДИ |
|  – КЦСОН по Майкопскому району |  – Центр «Доверие» |
|  – Тахтамукайский КЦСОН |  – Очаг |
|  – Теучежский КЦСОН |  – Звездный |
|  – Шовгеновский КЦСОН | |

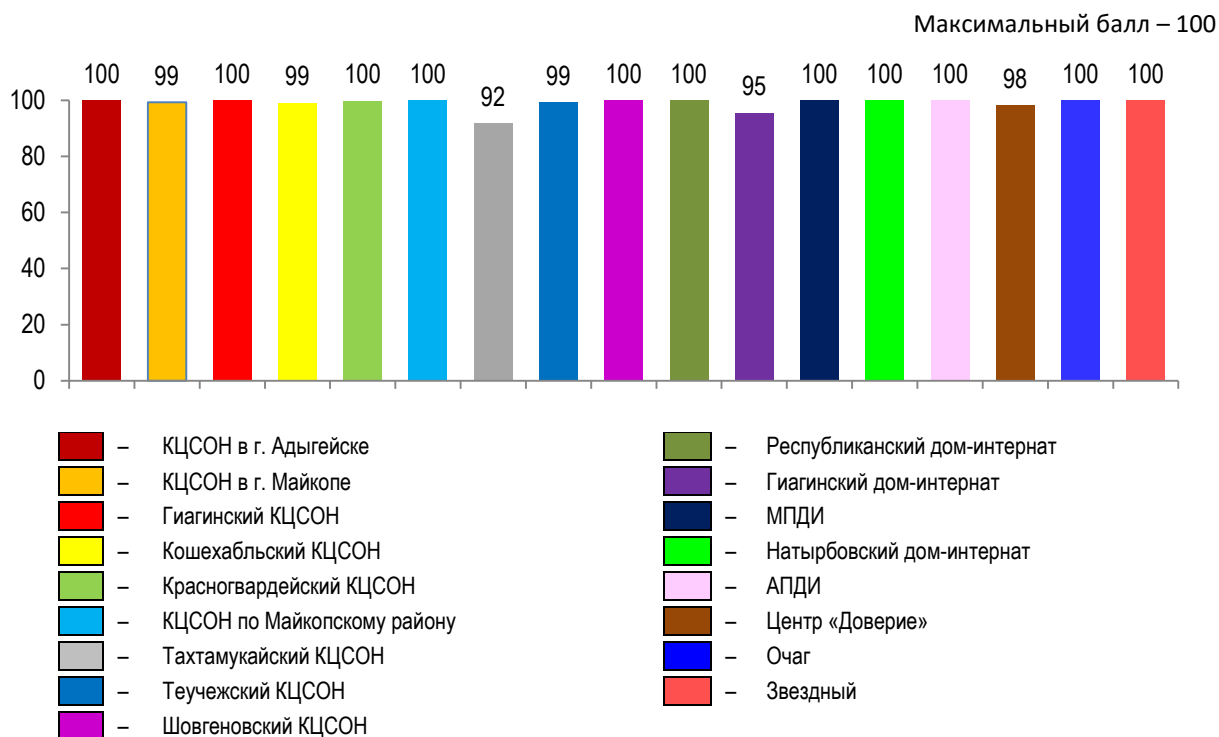
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора) высказали также не все респонденты.

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам
и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора)»**

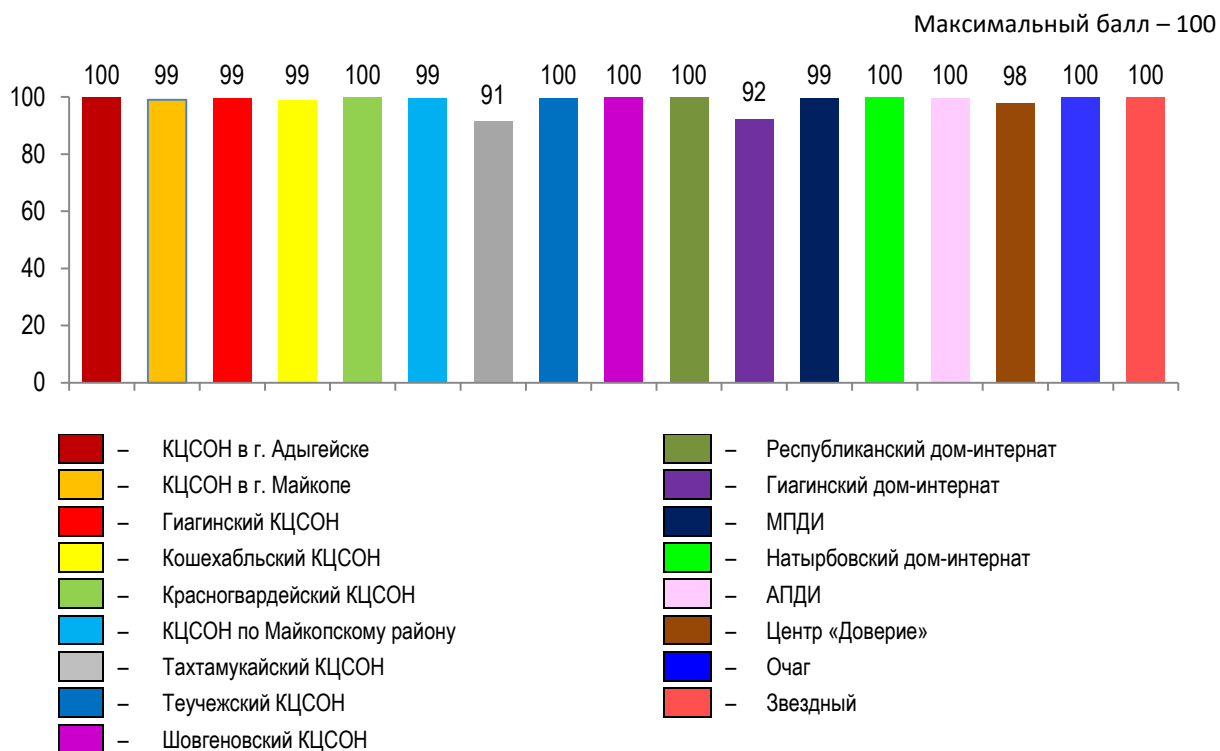


Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, находится в прямой зависимости от двух указанных выше показателей.

**Результаты оценки организаций социального обслуживания по показателю
«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг
в организации социальной сферы»**



**РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО КРИТЕРИЮ
«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»**



VI. ВЫВОДЫ И ИТОГИ НОКУ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Организации получили достаточно высокие оценки по результатам НОКУ. Вместе с тем в отдельных организациях отмечается:

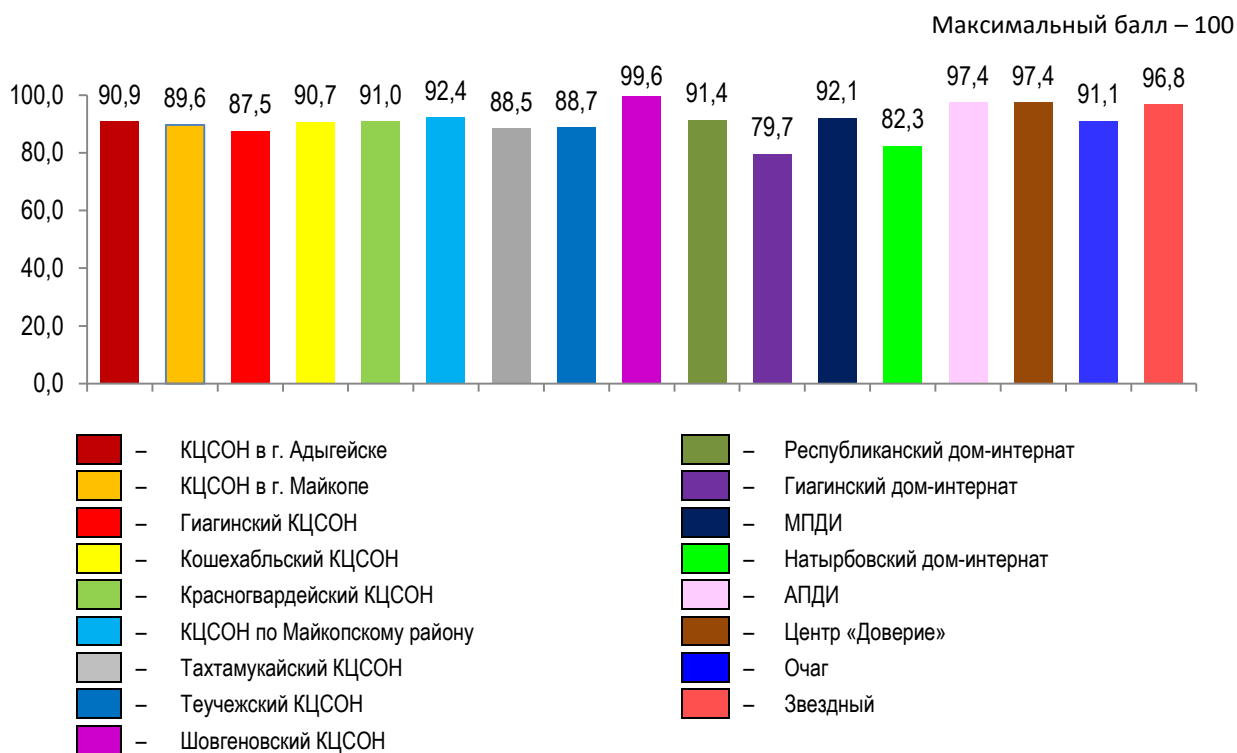
1. Недостаточность достоверной, актуальной информации по аспектам деятельности организации на стендах и в сети Интернет. Стенды и сайты носят формальный характер, не предоставляют пользователям исчерпывающей информации о деятельности организации.

2. Недостаточный уровень комфортности.

3. Недостаточность оснащения помещений организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, а также условий, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

4. Недостаточный уровень доброжелательности и вежливости работников, обеспечивающих контакт с получателем услуги.

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВЕДЕНА НОКУ



Таким образом, проведенные мероприятия в рамках НОКУ выявили ряд проблем, характерных для отдельных организаций социального обслуживания и требующих внимания со стороны руководителей организаций.

**ПОКАЗАТЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПО ОТРАСЛИ
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ (СФЕРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)
В РЕСПУБЛИКЕ АДЫГЕЯ В 2021 ГОДУ – 86.**

VII. ПРИЛОЖЕНИЯ

7.1. Сводный рейтинг организаций

Наименование ОО	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
	Открытость и доступность информации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность и вежливость работников	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шовгеновскому району»	99	100	99	100	100	99,6
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Адамийский психоневрологический дом-интернат»	94	100	94	100	100	97,4
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	97	97	97	99	98	97,4
Автономное учреждение Республики Адыгея «Реабилитационный центр «Звездный»	91	100	93	100	100	96,8
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения по Майкопскому району»	82	99	82	99	99	92,4
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Майкопский психоневрологический дом-интернат»	81	100	81	100	99	92,1
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	78	100	78	100	100	91,4
Государственное казенное учреждение Республики Адыгея «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков»	78	100	78	100	100	91,1
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения»	78	100	78	100	100	91,0
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Адыгейске»	80	94	80	100	100	90,9
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения»	78	99	78	99	99	90,7
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Майкопе»	87	92	72	98	99	89,6
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Теучежский комплексный центр социального обслуживания населения»	81	82	81	100	100	88,7
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Тахтамукайский комплексный центр социального обслуживания населения»	82	92	82	96	91	88,5
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Гиагинский комплексный центр социального обслуживания населения»	70	98	70	99	99	87,5
Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания»	56	100	56	100	100	82,3
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Гиагинский дом-интернат»	67	83	67	89	92	79,7

7.2. Рейтинг организаций по видам деятельности

Наименование ОО	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
	Открытость и доступность информации об ОО	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность и вежливость работников	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ДОМУ						
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения по Шовгеновскому району»	99	100	99	100	100	99,6
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения по Майкопскому району»	82	99	82	99	99	92,4
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Красногвардейский комплексный центр социального обслуживания населения»	78	100	78	100	100	91,0
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Адыгейске»	80	94	80	100	100	90,9
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения»	78	99	78	99	99	90,7
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Майкопе»	87	92	72	98	99	89,6
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Теучежский комплексный центр социального обслуживания населения»	81	82	81	100	100	88,7
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Тахтамукайский комплексный центр социального обслуживания населения»	82	92	82	96	91	88,5
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Гиагинский комплексный центр социального обслуживания населения»	70	98	70	99	99	87,5
СТАЦИОНАРНОЕ СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ						
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Адабийский психоневрологический дом-интернат»	94	100	94	100	100	97,4
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Майкопский психоневрологический дом-интернат»	81	100	81	100	99	92,1
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	78	100	78	100	100	91,4
Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания»	56	100	56	100	100	82,3
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Гиагинский дом-интернат»	67	83	67	89	92	79,7

Наименование ОО	Показатели НОКУ					Итоговый показатель оценки качества
	Открытость и доступность информации об ОО	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность и вежливость работников	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
ПОЛУСТАЦИОНАРНОЕ СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ						
Государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	97	97	97	99	98	97,4
Автономное учреждение Республики Адыгея «Реабилитационный центр «Звездный»	91	100	93	100	100	96,8
Государственное казенное учреждение Республики Адыгея «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков»	78	100	78	100	100	91,1