Одобрены Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями социального обслуживания населения Кемеровской области (протокол от

28 сентября 2017 года № 12)

В 2017 году в Кемеровской области независимая оценка качества оказания социальных услуг была проведена в 55 государственных и муниципальных учреждениях социального обслуживания населения и 2 негосударственных организациях, предоставляющих социальные услуги в стационарной форме.

**СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:**

Можно выделить следующие недостатки в работе организаций: не обеспечена системная работа с обращениями граждан (нет возможности направления обращения/жалобы на «горячую линию»/по телефону -18% учреждений, нет жалобной книги – 9%, не отражена информация о порядке подачи жалобы на официальном сайте - 55% учреждений), не отражена полная информация об учреждениях на сайтах (30%), в некоторых учреждениях наблюдается низкий процент работников, прошедших повышение квалификации (41%), не обеспечена доступность для инвалидов с нарушением зрения и слуха (76%), отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение (33%), не оборудована должным образом доступная среда для инвалидов-колясочников (29%).

Большинство респондентов (более 93%) высоко оценили работу организаций социального обслуживания по показателям вежливости, доброжелательности, компетентности работников организаций, а также удовлетворенностью условиями предоставления социальных услуг и положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг; 97% респондентов готовы рекомендовать своим родственникам и знакомым обращаться в данные организации социального обслуживания.

**СВОДНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ:**

- в части открытости и доступности информации об учреждениях: обеспечить удобство навигации сайта и полноту информации об учреждении согласно законодательству, обеспечить разработку альтернативной версии официального сайта в сети "Интернет" для слабовидящих и инвалидов по зрению с учетом предъявляемых требований;

- в части повышения комфортности условий и доступности получения услуг: продолжить работу по обеспечению доступности услуг и объектов для инвалидов в соответствии с методическими рекомендациями;

- в части повышения показателей доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения: обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы;

- в части удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социального обслуживания: расширение спектра культурно-досуговой деятельности, сократить время ожидания услуги, организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия.