По результатам проведенной независимой оценки, в ходе которой оценивалось качество оказания услуг девяти организаций социального обслуживания Камчатского края из числа Комплексных центров социального обслуживания за 2016 год, составлен следующий рейтинг организаций социального обслуживания населения Камчатского края:

**Итоговая таблица**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | КГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | КГАУ СЗ Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания Усть-Большерецкого района» | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения» | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 1. Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания  | 14,60 | 14,60 | 10,90 | 12,30 | 14,70 | 9,30 | 11,90 | 13,20 | 13 |
| 2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 1,90 | 1,90 | 1,80 | 1,60 | 1,90 | 1,80 | 1,80 | 1,70 | 1,50 |
| 3. Время ожидания предоставления социальной услуги | 1,10 | 1,50 | 2,00 | 1,50 | 1,70 | 1,50 | 1,50 | 1,80 | 1,50 |
| 4. Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и профессионализм специалистов)  | 2,60 | 2,40 | 2,60 | 2,30 | 2,70 | 2,70 | 2,70 | 2,50 | 2,20 |
| 5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания | 5,30 | 5,20 | 6,00 | 5,10 | 5,60 | 5,70 | 6,40 | 5,90 | 5,90 |
| ИТОГО | 25,50 | 25,60 | 23,30 | 22,80 | 26,60 | 21 | 24,30 | 25,10 | 24,10 |
| Рейтинг по ИТОГУ | ***3*** | ***2*** | ***7*** | ***8*** | ***1*** | ***9*** | ***5*** | ***4*** | ***6*** |

По итогам независимой оценки организациям было рекомендовано проведение  следующих мероприятий, направленных на совершенствование работы, повышение качества и доступности услуг:

**Предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания населения Камчатского края**

1. Организовать работу по оборудованию территорий, прилегающих к организациям социального обслуживания, входных зон, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

2. Организовать работу по установке в помещениях организаций социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

3. Привести в полное соответствие информацию 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».

4. Разработать альтернативные версии официальных сайтов организаций социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

5. Продолжать работу по информированию населения об услугах, оказываемых учреждениями, регулярно размещать и актуализировать информацию о предоставляемых социальных услугах, проводимых мероприятиях, о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания услуг в СМИ, на стендах учреждений, в сети Интернет.

6. Проводить работу в плановом режиме по информационной открытости деятельности организаций, в том числе ведение официальных сайтов, обеспечение наполненности последних актуальной информацией. Продолжить работу с партнерами, СМИ с целью доведения необходимой информации до клиентов, в том числе о формах, видах и порядке оказания социальных услуг, а также возможных вариантах обратной связи.

7. В целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости: провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством.

8. Организовать более тесное взаимодействие с общественными организациями и объединениями, увеличить число приглашений общественности к участию в мероприятиях, проводимых учреждениями.

9. Повышать материально-техническое обеспечение учреждения посредством своевременной и качественной подготовки заявок руководителями учреждений в государственные программы Камчатского края. Обеспечить проведение работ, направленных на поддержание в рабочем состоянии имеющейся материально-технической базы учреждений.

10. Внедрять инновационные методы работы; продолжать изучение методической литературы, опыта работы других учреждений (семинары, круглые столы, методические объединения).

11. Проводить работу с персоналом по профилактике «профессионального выгорания», развивать различные формы поощрений в целях стимулирования работников.

12. Разработать план повышения квалификации сотрудников.

13. Привести форму планов организаций социального обслуживания по улучшению качества оказания услуг в соответствие с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №391а
от 30 августа 2013 г. «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».