УТВЕРЖДЕНО

решением Общественного совета

при Министерстве социального

развития и труда Камчатского

края от 18.01.2016

По результатам проведенной независимой оценки, в ходе которой оценивалось качество оказания услуг шести организаций социального обслуживания Камчатского края из числа Комплексных центров социального обслуживания установить следующий рейтинг организаций:

**Итоговая таблица**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | КГАУ СЗ Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа | КГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания Усть-Большерецкого района» | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» |
| 1. Открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания | 15 | 16,5 | 13,6 | 14,5 | 15,8 | 16,3 |
| 2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 85 | 85 | 80 | 80 | 80 | 75 |
| 3. Время ожидания предоставления социальной услуги | 8 | 9 | 10 | 9 | 9 | 9 |
| 4. Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и профессионализм специалистов) | 48 | 48 | 40 | 45 | 45 | 48 |
| 5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении социального обслуживания | 20 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| ИТОГО | 176 | 177,5 | 163,6 | 168,5 | 169,8 | 168,3 |
| Рейтинг по ИТОГУ | ***2*** | ***1*** | ***6*** | ***4*** | ***3*** | ***5*** |

**Предложения**

**по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества оказания услуг за 2015 год**

**В части показателя «открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»**:

1) поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) о государственных и муниципальных учреждениях на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru);

2) регулярное обновление информации о деятельности организации на информационных стендах, в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

3) обеспечение наличия в организациях печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых социальных услугах;

4) повышение информированности населения о предоставляемых организациями социальных услугах посредством печатных СМИ, а также путем привлечения детских и молодежных волонтерских объединений;

5) завершение работ по адаптации сайтов организаций для получения информации слабовидящими инвалидами;

6)  обеспечение индивидуального клиентоориентированного подхода при предоставлении работниками организаций информации о социальных услугах по телефону, а также при подготовке ответов на электронные обращения;

7)  обеспечение соблюдения работниками организаций порядка приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан;

8) обеспечение возможности направления обращений граждан в электронном виде через сайт организации;

**В части показателя «комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»:**

1) организация внутреннего контроля качества социальных услуг;

2) продолжение работы по укреплению материально-технической базы организаций по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан;

3) рассмотрение возможности оборудования стоянок для личного автотранспорта инвалидов;

4) активизация работы по привлечению внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы организаций.

**В части показателя «доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»:**

1) усиление контроля за соблюдением работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

2) активизация работы по повышению квалификации работников организаций с целью обеспечения соответствия  современным квалификационным требованиям.