

Итоговая информация о результатах независимой оценки качества оказания социальных услуг в организации социального обслуживания

Наименование организации:

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6»

Содержание итоговой информации

№ п/п	Наименование разделов итоговой информации	стр.
I.	Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества оказания социальных услуг	1-5
II.	Обобщенная информация по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг	6
2.1.	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	6-9
2.2.	Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	10-13
2.3.	Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги	13-14
2.4.	Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.	15-17
2.5.	Критерий V. Созидательность управленческого процесса*	17-20
2.6.	Критерий VI. Удовлетворенность качеством оказания услуг.	20-23
III.	Основные выводы о качестве предоставления услуг	23
IV.	Основные рекомендации по развитию потенциала качества оказания социальных услуг	23
V.	Приложение к итоговой информации	24

I. Основы, обеспечивающие проведение независимой оценки качества

*Нормативные
правовые*

Общие документы о независимой оценке качества:

1. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 года (Извлечение).
2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1).
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487 «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» (вместе с «Планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»).
4. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 года (Извлечение)

5. Федеральный закон № 256 от 21 июля 2014 г. — «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

6. Письмо Минтруда России №11-3/10/П-5546 от 26 сентября 2014 г. — «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

7. Постановление Правительства РФ №1202 от 14 ноября 2014 г. — «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки».

8. Постановление Правительства РФ №1203 от 14 ноября 2014 г. — «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Постановление Правительства РФ №1239 от 24 ноября 2014 г. — «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года (Извлечение).

Документы о независимой оценке качества в сфере социального обслуживания:

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

2. Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания"

3. Соглашение о предоставлении субсидии на реализацию комплексного проекта «Управление качеством оказания социальных услуг: от возможности к продуктивности»

Министерства социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия № 7 от 14.07.2017 г.

Объект независимой оценки качества:

Деятельность организации по оказанию социальных услуг в сфере социального обслуживания

Предмет независимой оценки качества:

Качество оказания социальных услуг

Научно-
методические

Цель:

Проведение независимой оценки качества оказания социальных услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере социального обслуживания, в соответствии с федеральными и региональными показателями качества.

Задачи:

1. Исследовать и проанализировать общедоступную информацию о деятельности организации по оказанию социальных услуг.
2. Оценить качество деятельности организации по оказанию социальных услуг и обобщить полученные результаты.
3. Выявить точки роста и определить возможные перспективы развития организации по повышению качества оказания социальных услуг.

Критерий 1: Открытость и доступность информации об организации

Показатели:

- полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей услуг;
- результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации;
- наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания;
- эффективность внутренней информационной системы.

Критерий 2: Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Показатели:

- доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов;
- доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными от общего числа опрошенных;
- наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;
- укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление услуг;
- доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;
- современность, эффективность материально-технической базы;
- востребованность спектра услуг;
- адресность спектра услуг;

- продуктивность процесса предоставления услуг.

Критерий 3: Время ожидания предоставления социальной услуги

Показатели:

- доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных;
- среднее время ожидания приема к специалисту организации при личном обращении граждан для получения информации о работе организации, порядке предоставления услуг;
- актуальность предоставления услуг.

Критерий 4: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

Показатели:

- доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации;
- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации;
- доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года;
- образовательный потенциал работников;
- профессиональный потенциал работников;
- командный потенциал работников.

Критерий 5: Удовлетворенность качеством оказания услуг

Показатели:

- доля получателей услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных;
- доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных;
- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер;
- количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг;
- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
- продуктивность оказания услуг;

Критерий 6: Созидательность управленческого процесса

Показатели:

- единство в стратегии управления;
- оптимальность структуры органов управления;
- сотворчество участников управленческого процесса;
- надежность внутренней системы оценки качества;
- полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме;
- мультипликативность результатов работы организации.

Регламентация деятельности:

1. Запрос уполномоченного органа - Министерства социальной

защиты, труда и занятости Республики Карелия.

2. Согласование с учредителями организаций.

3. Соглашение о сотрудничестве и план совместных действий по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг в Республике Карелия организации - оператора по проведению независимой оценки качества - Карельский региональный общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив» и организаций – партнеров.

Исследуемый период:

2016 год – первое полугодие 2017 года

Срок проведения независимой оценки качества:

02.10.2017 г.- 25.11.2017 года

Информационно-коммуникационные

1. Информация об организации в Интернет – ресурсах:

- официальный сайт государственной/муниципальной организации социального обслуживания;

- официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru;

2. Документы организации и отчёт о самообследовании.

3. Анкетный опрос получателей услуг, работников, представителей партнёрских организаций.

4. Проведение тренинга по оценке качества результативности деятельности организации с участием получателей услуг, завершивших их получение или получающих длительное время.

Кадровые

Эксперт-консультант:

Журо Татьяна Ивановна, директор Пудожского муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания населения»

Независимые эксперты качества:*

1. Платова Ирина Георгиевна, директор ГБУ СО РК «Центр помощи детям оставшимся без попечения родителей № 5»

2. Талья Людмила Андреевна, заместитель директора по общим вопросам государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 5»,

*Независимую оценку качества осуществили эксперты – выпускники дополнительной программы повышения квалификации «Независимая оценка качества в сфере социальных услуг: социальное обслуживание», реализованной Карельским региональным общественным благотворительным фондом «Центр развития молодежных и общественных инициатив» в 2017 году в объеме 124 часа при научно-методической и ресурсной поддержке ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования»

II. Обобщенная информация по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг

Комплексный подход к проведению независимой оценки качества позволил обеспечить её эффективность и качество.

В независимой оценке качества оказания социальных услуг приняли участие **36** получателей услуг, что составило **97%** от общего количества получающих услугу на момент проведения очного этапа экспертизы. Социальный состав получателей услуг представлен в протоколе анкетирования, являющимся составной частью экспертного дела по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг организаций.

Важным для оценки потенциальности качества деятельности организации по оказанию социальных услуг явилось проведение самооценки профессиональных компетентностей работников организации. В анкетировании приняли участие **20** работников организации, что составило **64 %** от общего количества работающих. Социальный состав работников организации представлен в протоколе анкетирования, являющимся составной частью экспертного дела по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг организаций.

Ценным стал опыт исследования удовлетворенности деятельностью организации по оказанию социальных услуг организаций – партнеров. Организация сотрудничает по оказанию социальных услуг с **8** организациями – партнерами, представители **100%** организаций приняли участие в изучении удовлетворенности качеством оказания услуг. Социальный состав организаций – партнеров представлен в протоколе анкетирования, являющимся составной частью экспертного дела по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг организаций.

Исследование информации, материалов, документов, сведений, проведенное в рамках независимой оценки качества, дало достаточные основания для объективной оценки качества деятельности организации по оказанию социальных услуг.

Экспертное дело организации кроме данной информации содержит экспертные заключения, протоколы обобщения результатов анкетирования, тренинга и процедуры оценки контрольных звонков по обращениям граждан, свод обобщенных количественных данных, план мероприятий организации по повышению качества оказания социальных услуг на 2018 -2020 годы, являющихся приложением к данной информации.

Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Развитие потенциала информационной открытости организации для получателей социальных услуг и членов их семей является одной из наиважнейших составляющих обеспечения качества деятельности организации социального обслуживания.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня открытости и доступности информации об организации рассматривалось по следующим показателям:

федеральные:

- *полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах;*
- *наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;*
- *наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей услуг;*
- *результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг для получения необходимой информации;*
- *наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;*

- наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
 - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания;
- региональные:**
- эффективность внутренней информационной системы.

Данные независимой оценки качества по исследуемому критерию представлены в таблице 1.1.

**Результаты независимой оценки качества по критерию
«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»**

Таблица 1.1.

Полнота и актуальность информации	Альтернативная версия сайта	Дистанционные способы взаимодействия	Результативность обращений	Возможности направления заявления	Информация о порядке подачи жалобы	Доля удовлетворенных получателей услуг	Эффективность внутренней информационной системы	Итоговое значение баллы /% от максимального значения
Максимальное значение								
3,0	1,0	2,0	2,0	3,0	3,0	1,0	6,0	21,0/100%
Стационар								
3,0	1,0	2,0	2,0	3,0	3,0	0,9	5,1	20,0/95,2%
Полустационар								
3,0	1,0	4,0	1,3	3,0	3,0	0,8	5,1	19,2/91%

Одним из определяющих показателей качества в информационно - телекоммуникационной системе организации является показатель «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания». Проведенное в организации анкетирование получателей услуг подтвердило, что получатели услуг - 100%, от общего числа опрошенных, удовлетворены информационной открытостью организации и используют в получении информации практически все виды услуг. Результаты анкетирования по данному вопросу представлены на рисунке 1.1.

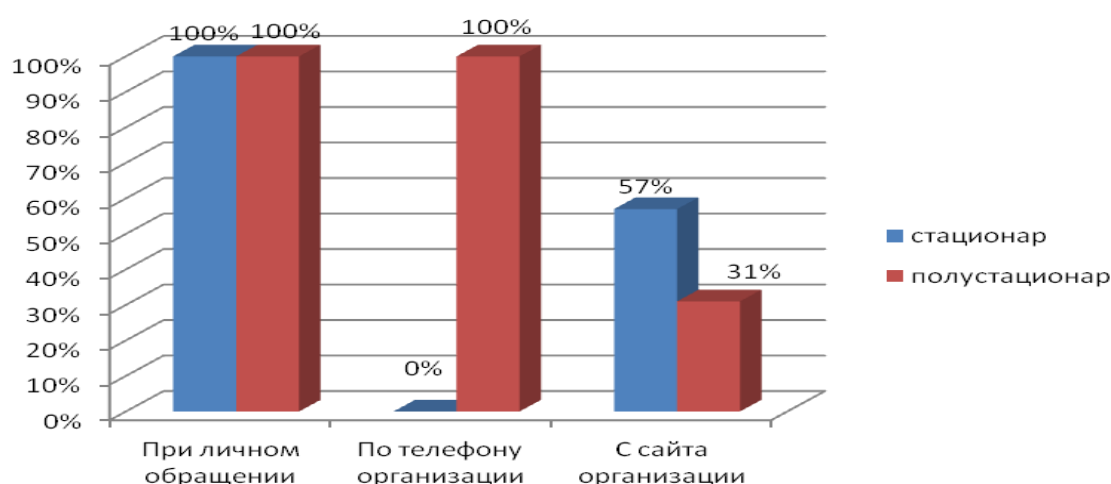


Рисунок 1.1. Обобщенные результаты по итогам анкетирования получателей услуг по вопросу: «Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, перечне и порядке оказания ею услуг, получаемой в организации?»

Наивысшим результатом качества в рамках исследуемого критерия является деятельность организации по показателю

- «Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах» - 3,0 балла из 3,0 максимально возможных, что подтверждается наличием информации об учреждении на сайте www.bas.gov.ru, размещением информации на официальном сайте организации, наличием в учреждении буклетов, информационных стендов.

- «Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению» - 1,0 из 1,0 из максимально возможных, на сайте имеется версия для слабовидящих.

- «Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)» - 2,0 из 2,0 максимально возможных. В организации присутствуют различные способы дистанционного взаимодействия (телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации). Большинство обращений в организацию поступают посредством телефонной связи.

- «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг» - 3,0 балла из 3,0 максимально возможных, что подтверждается результатами самообследования.

Точками роста организации в повышении потенциала информационной открытости в соответствии с требованиями законодательства являются:

- «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» - 0,9 балла из 1,0 максимально возможных, что подтверждается результатами анкетирования получателей социальных услуг. Важно своевременно пополнять информацию об учреждении, о текущей практической деятельности учреждения, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, контролируя ее актуальность.

- «Эффективность внутренней информационной системы» - 5,1 балл из 6,0 максимально возможных. Важно продолжать размещение учредительных документов и локальных актов на официальном сайте и информационных ресурсах организации для повышения информированности участников отношений.

В целом из максимально возможных баллов по исследуемому критерию – 21,0 балл организация набрала по формам обслуживания:

- стационар - 20 баллов, что составляет 95,2 % от максимального значения по критерию.
- полустационар - 19,2 баллов, что составляет 91 % от максимального значения по критерию

Обобщенные результаты по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» с учетом форм оказания социальных услуг представлены на рисунке 1.2.

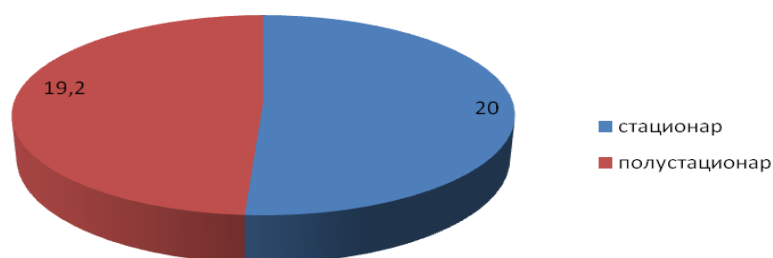


Рисунок 1.2. Обобщенные результаты по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» с учетом форм оказания социальных услуг.

Выводы по состоянию качества открытости и доступности информации организации:

1. Учреждение имеет высокие показатели по уровню открытости и доступности информации об учреждении.
2. Основными источниками информации являются телефон, электронная почта, личные обращения на сайт путем обратной связи, что свидетельствует о высокой степени информационной открытости учреждения.
3. Сотрудники обладают достаточным уровнем знаний для оказания консультативной помощи потенциальным получателям социальных услуг.

Рекомендации по повышению качества открытости и доступности информации организации:

1. Необходимо продолжать размещение учредительных документов и локальных актов на официальном сайте и информационных ресурсах организации для повышения информированности участников отношений.
2. Важно рекламировать информацию о деятельности учреждения через публикации в местных СМИ, путем распространения буклетов, информационных листов, брошюр.
3. Значимо учитывать отзывы и предложения получателей услуг, сотрудников, организации-партнеров по улучшению качества предоставления социальных услуг.
4. Актуально продолжить работу по усовершенствованию версии для слабовидящих с целью создания более удобного и доступного способа получения информации людям с разными отклонениями по зрению.
5. Ценно продолжить улучшение материально-технических условий для обеспечения доступа получателям услуг к сети «Интернет» на базе учреждения (обучение получателей ПК).
6. Важно разработать и разместить на официальном сайте учреждения регламент реагирования на запросы получателей социальных услуг.
7. Значимо размещение информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания
8. Актуально периодически проводить анкетирование получателей социальных услуг с целью выявления уровня удовлетворенности полнотой и доступностью информации об организации.
9. Необходимо продолжить работу по систематическому обновлению и распространению информации о порядке и спектре предоставляемых услуг на информационных стендах в учреждениях социального обслуживания и в организациях-партнерах.

Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Развитие потенциала комфортности условий и доступности их получения организации для получателей социальных услуг и членов их семей является существенной составляющей обеспечения качества деятельности организации социального обслуживания.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня комфортности условий и доступности их получения в Центре рассматривалось по следующим показателям:

федеральные:

- *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;*
- *доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;*
- *наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;*
- *укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;*

- доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных;

региональные:

- современность материально-технической базы
- эффективность материально – технической базы
- востребованность спектра услуг
- адресность спектра услуг
- продуктивность процесса предоставления услуг

Данные независимой оценки качества по исследуемому критерию представлены в таблице 2.1

Результаты независимой оценки качества по критерию

«Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»

Таблица 2.1.

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	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	Современность материально-технической базы	Эффективность материально – технической базы	Востребованность спектра услуг	Адресность спектра услуг	Продуктивность процесса предоставления услуг	Итоговое значение баллы/% от максимального значения
Максимальное значение										
4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	3,0	5,0	3,0	23,0/100%
Стационар										
1,7	1,0	1,0	1,0	1,0	1,9	2,0	2,7	2,4	2,2	16,9/73%
Полустационар										
1,7	1,0	1,0	1,0	1,0	1,9	2,0	2,7	2,4	2,2	16,9/73%

Одним из определяющих показателей качества в комфортности условий предоставления социальных услуг, и доступности их получения в организации является показатель «Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных». Проведенное в организации анкетирование получателей услуг подтвердило, что большинство получателей услуг - 100%, от общего числа опрошенных, удовлетворены доступностью условий оказания услуг в организации и используют в получении информации практически все виды услуг. Результаты анкетирования по данному вопросу представлены на рисунке 2.1.

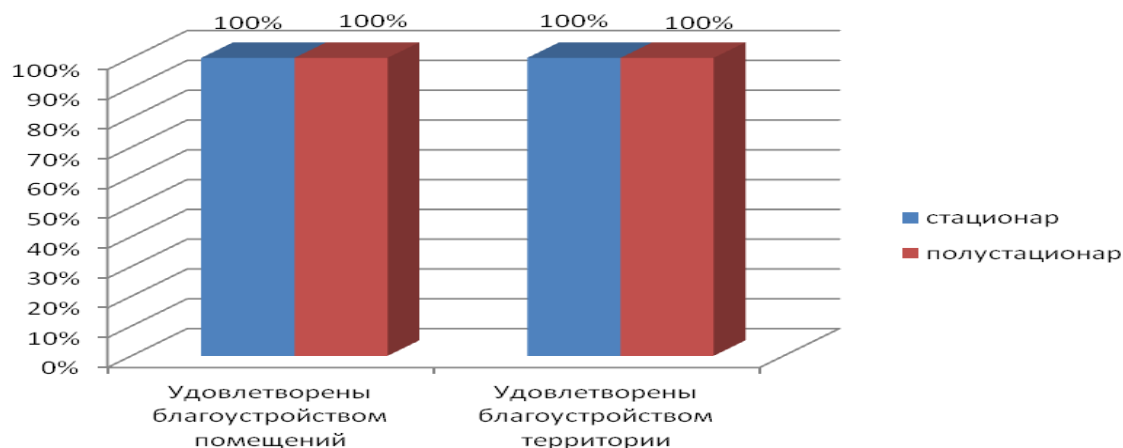


Рисунок 2.1. Обобщенные результаты по итогам анкетирования получателей услуг по вопросу: «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения?»

Наивысшим результатом качества в рамках исследуемого критерия является деятельность организации по показателям:

- «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» - 1,0 балл из 1,0 максимально возможного балла. Все помещения организации оборудованы и используются в полном объеме для предоставления социальных услуг.
- «Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг», что подтверждается формой самообследования организации. (1,0 балл из 1,0 максимально возможного балла). В данный момент в учреждении есть все необходимые специалисты в соответствии со штатным расписанием.
- «Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных» - 1,0 балл из 1,0 максимально возможного балла. Все опрошенные получатели социальных услуг высоко оценивают благоустройство и содержание помещений организации.
- «Эффективность материально – технической базы» - 2,0 балла из 2,0 максимально возможных баллов. Материально-техническая база используется в полном объеме и регулярно пополняется.

Точками роста организации в повышении потенциала комфортности условий предоставления социальных услуг, и доступности их получения в соответствии с требованиями законодательства являются:

- «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» - 1,7 балла из максимально возможных 4,0 баллов. Необходимо улучшить доступность входных зон и прилегающей территории для маломобильных групп населения с целью обеспечения безбарьерной среды для людей с инвалидностью.
- «Современность материально-технической базы» - 1,9 балла из максимально возможных 2,0 баллов. Важно продолжать создавать условия для максимальной реализации потребностей получателей социальных услуг с целью улучшения качества предоставляемых услуг.
- «Востребованность спектра услуг» - 2,7 балла из 3,0 максимально возможных баллов. Ценно продолжать развивать спектр услуг, учитывая индивидуальные потребности получателей. Важно системно проводить мониторинг востребованности спектра предоставляемых услуг.

- «Адресность спектра услуг» - 2,4 балла из 5,0 максимально возможных баллов. Важно разработать программу по обеспечению индивидуального сопровождения получателей социальных услуг.

- «Продуктивность процесса предоставления услуг» - 2,2 балла из 3,0 максимально возможных баллов. Необходимо продолжить работу по разработке паспортов социальных услуг.

В целом из максимально возможных баллов по исследуемому критерию – 23 балла организация набрала по формам обслуживания:

- стационар - 16,9 баллов, что составляет 73,5 % от максимального значения по критерию

- полустационар - 16,9 баллов, что составляет 73,5 % от максимального значения по критерию

Обобщенные результаты по критерию «комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения» с учетом форм оказания социальных услуг представлены на рисунке 2.2.

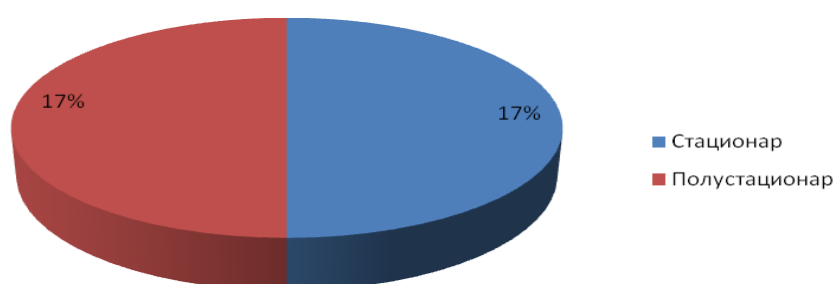


Рисунок 2.2. Обобщенные результаты по критерию «комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения» с учетом форм оказания социальных услуг.

Выводы по состоянию качества комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения:

1. В учреждении не должным образом созданы условия для беспрепятственного доступа к объектам и услугам социального обслуживания инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп, что свидетельствует о трудностях в предоставлении качественных социальных услуг.
2. В организации имеются оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.
3. Учреждение полностью укомплектовано специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг»

Рекомендации по повышению качества комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения:

1. Ценно организовать доступность входных зон и прилегающей территории для маломобильных групп населения с целью обеспечения безбарьерной среды для людей с инвалидностью.
2. Важно завершить оснащение оборудования санитарно-гигиенических комнат в соответствии с современными технологиями и требованиями.
3. Необходимо создать комфортные условия для людей с ограничениями по слуху и зрению путем приобретения видео, аудио информаторов, тактильного оборудования.
4. Важно системно проводить мониторинг востребованности предоставляемых услуг с целью дальнейшего выявления и расширения спектра индивидуальных потребностей получателей социальных услуг

5. Необходимо ориентироваться на запросы получателей социальных услуг, своевременно корректировать перечень предоставляемых услуг.
6. Значимо разработать информационные буклеты с адаптированным паспортом социальной услуги для ознакомления получателей социальных услуг и иных категорий граждан.
7. Необходимо продолжить работу по разработке паспортов социальных услуг с целью повышения качества предоставления услуг.
8. Важно поддерживать укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг на достигнутом уровне.
9. Актуально разработать программу по обеспечению индивидуального сопровождения получателей социальных услуг с целью продуктивности деятельности специалистов, отвечающих за данное направление работы учреждения.

Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги

Развитие потенциала время ожидания предоставления социальной услуги является одной из наиважнейших составляющих обеспечения качества деятельности организации социального обслуживания.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня по данному критерию рассматривались по следующим показателям

федеральные:

- доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных;
- среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания приличном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг;

региональные:

- актуальность предоставления услуг

Федеральные показатели, характеризующие время ожидания социальной услуги замерялись в отделении, оказывающем услуги в полустационарной форме, так как услуга в стационарной форме обслуживания предоставляется своевременно и не требует ожидания.

Данные независимой оценки качества по исследуемому критерию представлены в таблице 3.1.

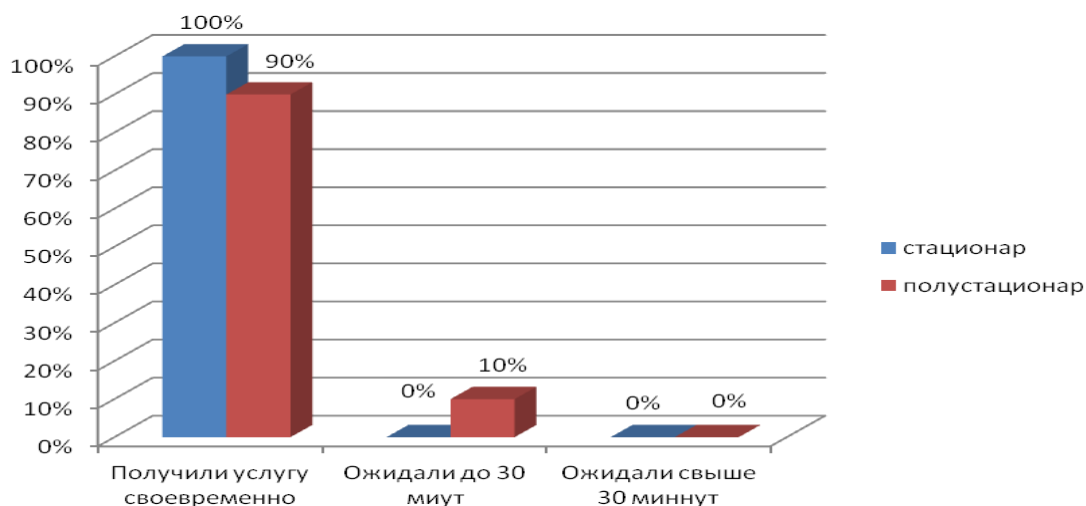
Результаты независимой оценки качества по критерию «Время ожидания предоставления социальной услуги»

Таблица 3.1.

Доля получателей которым услуга оказана своевременно	Среднее время ожидания приема к специалисту	Актуальность предоставления услуг	Итоговое значение баллы /% от максимального значения
Максимальное значение			
1,0	1,0	3,0	5,0/100%
Стационар			
Не замеряется	Не замеряется	1,8	1,8/60%
Полустационар			
0,9	0,1	2,0	3,0/100%

Наилучшим результатом качества в рамках исследуемого критерия является деятельность организации по показателю:

- «Доля предоставляемых социальных услуг, очередь на получение которых сведена до минимума» - 0,9 баллов из 1,0 максимально возможного балла, что подтверждается отсутствием очереди на получение социальных услуг.



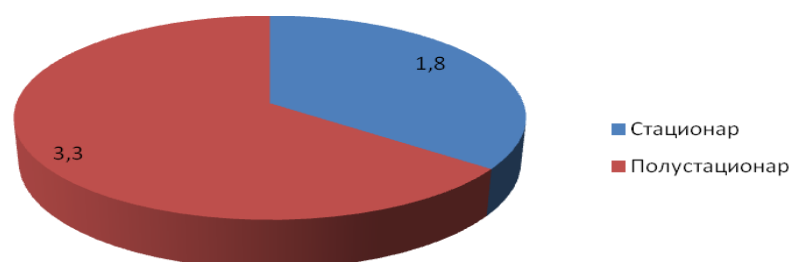
В целом из максимально возможных баллов по исследуемому критерию – 3,0 баллов по данному критерию организация набрала по формам обслуживания:

- стационар - 1,8 баллов, что составляет 60% от максимального значения по критерию;

Из максимально возможных баллов – 5,0 баллов:

- полустационар – 3,3 балла, что составляет 66% от максимального значения по критерию.

Обобщенные результаты по критерию «**время ожидания предоставления социальной услуги**» с учетом форм оказания социальных услуг представлены на рисунке 3.2.



Выводы по критерию время ожидания предоставления социальной услуги:

1. В учреждении отсутствует очередь на предоставление социальных услуг.
2. У получателей социальных услуг имеется возможность оформить заявку на получение услуг посредством электронных ресурсов.

Рекомендации по повышению качества критерия время ожидания предоставления социальной услуги:

1. Важно поддерживать достигнутый уровень своевременности предоставления услуги.
2. Значимо поддерживать условия приема граждан специалистами учреждения, своевременно реагировать на отзывы с целью улучшения качества предоставляемых услуг.
3. Необходимо продолжить предоставление социальных услуг с учетом места проживания получателей услуг.

Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

Развитие потенциала доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации социального обслуживания для получателей социальных услуг и членов их семей является одной из наиважнейших составляющих обеспечения качества деятельности организации социального обслуживания.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций рассматривалось по следующим показателям:

федеральные:

- доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;
- доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;
- для 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;

региональные:

- образовательный потенциал коллектива работников;
- профессиональный потенциал коллектива работников;
- командный потенциал коллектива работников.

Данные независимой оценки качества по исследуемому критерию представлены в таблице 4.1.

Результаты независимой оценки качества по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания»

Таблица 4.1.

Доля получателей высоко оценивающих доброжелательность, вежливость, внимательность работников	Доля получателей высоко оценивающих компетентность работников	Доля работников, повысивших квалификацию, прошедших переподготовку	Образовательный потенциал коллектива работников	Профессиональный потенциал коллектива работников	Командный потенциал коллектива работников	Итоговое значение баллы /% от максимального значения
Максимальное значение						
1,0	1,0	1,0	3,0	7,0	4,0	17,0/100%
Стационар						
1,0	1,0	0,6	1,7	3,4	1,5	9,2/54%
Полустационар						
1,0	1,0	0,6	1,7	3,4	1,5	9,2/54%

Определяющими показателями доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций являются показатели: «доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания» и «доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных». Проведенное в организации анкетирование получателей услуг подтвердило, что большинство получателей услуг - 100%, от общего числа опрошенных, удовлетворены доброжелательностью, вежливостью,

компетентностью работников организаций. Результаты анкетирования по данному вопросу представлены на рисунке 4.1.

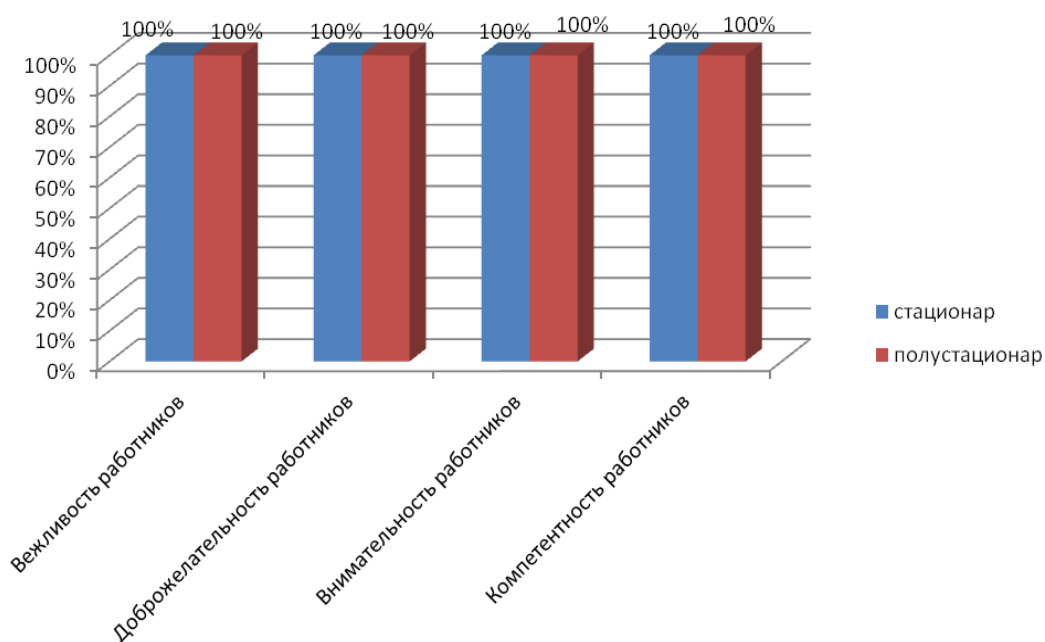


Рисунок 4.1. Обобщенные результаты по итогам анкетирования получателей услуг по вопросу: «Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организаций социального обслуживания?»

Наивысшим результатом качества в рамках исследуемого критерия является деятельность организации по показателям:

- «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» - 1,0 балл из 1,0 максимально возможного балла по критерию, что подтверждается результатами анкетирования получателей социальных услуг.
- «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» - 1,0 балл из 1,0 максимально возможного балла по критерию, что подтверждается результатами анкетирования получателей социальных услуг.

Точками роста организации среди региональных показателей в повышении потенциала доброжелательности, вежливости, компетентности работников являются значения показателей:

- «Образовательный потенциал коллектива работников» - 1,7 баллов из 3,0 максимально возможного балла по критерию. Важно обеспечивать высокий уровень профессиональной деятельности и повышать квалификационный уровень сотрудников учреждения.
- «Профессиональный потенциал коллектива работников» - 3,4 балла из 7,0 максимально возможных баллов по критерию. Значимо создать условия и поддерживать стремление работников повысить свои компетенции. Необходимо сохранить достигнутый уровень компетентности специалистов, имеющих специальное образование (получение профессиональной переподготовки).
- «Командный потенциал коллектива работников» - 2,0 баллов из 4,0 максимально возможных баллов по критерию. Необходимо участвовать в совместном достижении поставленных целей, проявлять заинтересованность в личностном росте и успехе друг друга.

В целом из максимально возможных баллов по исследуемому критерию – 17,0 баллов организация набрала по формам обслуживания:

- стационар - 9,2 балла, что составляет 54,1 % от максимального значения по критерию.
- полустационар – 9,2 балла, что составляет 54,1 % от максимального значения по критерию.

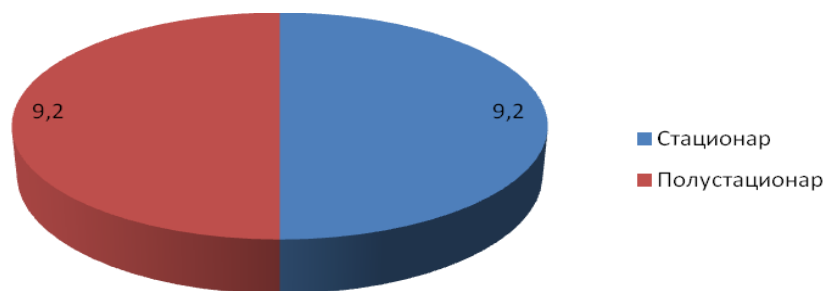


Рис. 4.1. Обобщенные результаты по критерию «доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания» с учетом форм оказания социальных услуг

Выводы по состоянию качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации:

1. В учреждение поддерживается доброжелательное и внимательное отношение работников к получателям услуг, потенциальным получателям и их родственникам.
2. Получатели социальных услуг высоко оценивают компетентность работников организации.

Рекомендации по повышению качества доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации:

1. Ценно поддерживать уровень понимания работниками значимости проявления доброжелательности, вежливости и внимательности работников по отношению к получателям социальных услуг.
2. Важно поддерживать активность работы сотрудников в команде и выстраивать гармоничные отношения с получателями услуг и партнерами
3. Важно продолжать развивать систему повышения квалификации работников учреждения, привлекать специалистов к участию в проектной деятельности для повышения уровня компетенций специалистов, внедрения новых технологий, форм и методов социального обслуживания.

Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Развитие потенциала удовлетворенность качеством оказания услуг для получателей социальных услуг и членов их семей является одной из наиважнейших составляющих обеспечения качества деятельности организации социального обслуживания.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг рассматривалось по следующим показателям:

федеральные:

- доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных;
- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных;
- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;
- 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);

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от числа опрошенных;

региональные:

- продуктивность оказания услуг.

Данные независимой оценки качества по исследуемому критерию представлены в таблице 5.1.

**Результаты независимой оценки качества по критерию
«Удовлетворенность качеством оказания услуг»**

Таблица 5.1.

доля получателей социальных услуг, положительно оценивающих изменение качества жизни в результате получения социальных услуг	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	количество зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг	доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании	продуктивность оказания услуг	итоговое значение баллы /% от максимального значения
Максимальное значение						
1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	15,0	20,0/100%
Стационар						
0,7	0,9	0,9	1,0	1,0	12,0	16,5/82,5%
Полустационар						
1,0	0,7	1,0	1,0	1,0	11,1	15,8/79,0%

Одними из определяющих показателей качества по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» в организации являются показатели:

- «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных»,
- «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных»,
- «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от числа опрошенных».

Проведенное в организации анкетирование получателей услуг подтвердило, что большинство получателей услуг - 94%, от общего числа опрошенных, положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг, 83% получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления услуг, 95% - удовлетворены качеством проводимых мероприятий группового характера, 100% получателей готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Результаты анкетирования по данному вопросу представлены на рисунке 5.1.

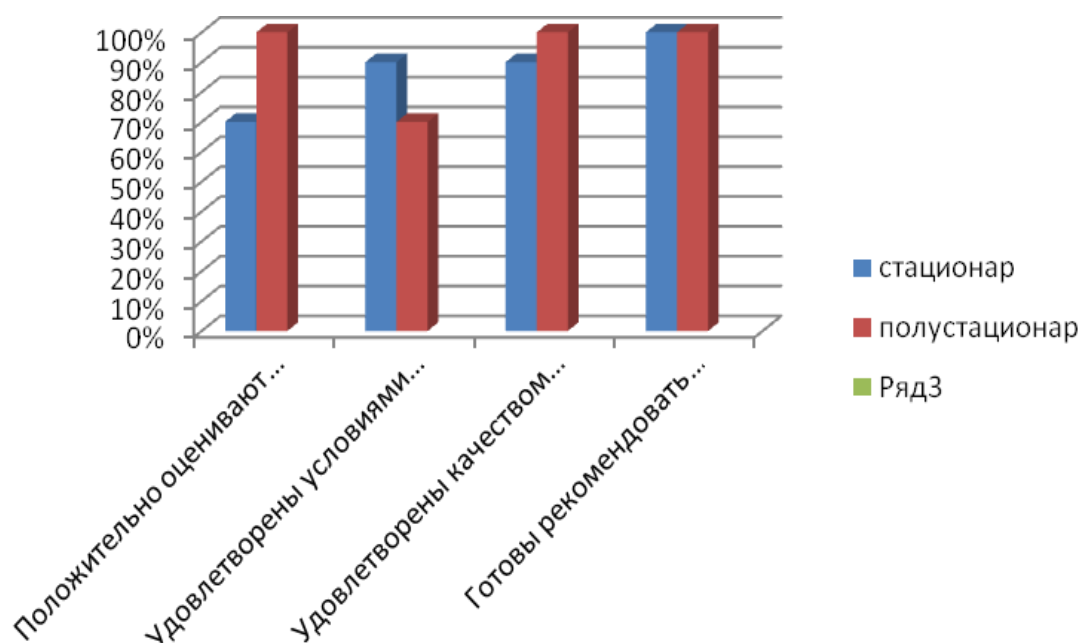


Рисунок 5.1. Обобщенные результаты по итогам анкетирования получателей услуг по вопросу: «Удовлетворены ли вы качеством оказания услуг?»

Наивысшим результатом качества в рамках исследуемого критерия является деятельность организации по показателям:

- «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)»: 1,0 балл из 1,0 максимально возможного балла, что подтверждается результатами анкетирования получателей социальных услуг.
- «Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от числа опрошенных»: 1,0 балл из 1,0 максимально возможного балла, что подтверждается результатами анкетирования получателей социальных услуг».

Точками роста организации в повышении потенциала удовлетворенность качеством оказания услуг являются:

- «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных» – 0,7 балла из 1 максимального возможного. Важно проводить мониторинг, оценивающий изменение качества жизни получателей услуг
- «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных» - 0,7 балла из максимального возможного 1 балла. Важно своевременно реагировать на информационные запросы получателей услуг с целью оперативного решения их вопросов и индивидуальных потребностей.
- «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных» - 0,9 балла из максимально возможного 1 балла. Важно продолжить организацию групповых мероприятий, создающих атмосферу коллективного творчества и взаимопонимания.
- «Продуктивность оказания услуг» - 12,0 баллов из 15 максимально возможных. Важно изучать и использовать потенциал организации с привлечением всех заинтересованных сторон (получатели, сотрудники, партнеры).

В целом из максимально возможных баллов по исследуемому критерию – 20,0 баллов организация набрала по формам обслуживания:

- стационар - 16,5 баллов, что составляет 82,5 % от максимального значения по критерию;
- полустационар – 15,8 баллов, что составляет 79,0% от максимального значения по критерию.

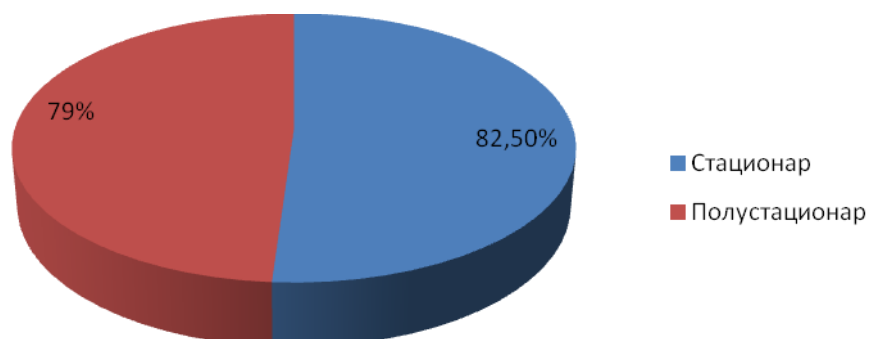


Рис.5.2. Обобщенные результаты по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» с учетом форм оказания социальных услуг»

Выводы по состоянию удовлетворенности качеством оказания услуг в организации:

1. Большинство принявших участие в анкетировании получателей социальных услуг организации – 95% положительно оценивают изменения качества жизни в результате получения социальных услуг.
2. Одним из важных показателей качества предоставляемых услуг является отсутствие жалоб получателей на сотрудников организации.
4. Все получатели социальных услуг – 100% готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, которые нуждаются в социальном обслуживании.

Рекомендации по повышению удовлетворенности качеством оказания услуг в организации:

1. Важно проводить мониторинг, оценивающий изменение качества жизни получателей услуг с целью планирования комплекса мероприятий, влияющих на позитивный настрой получателей и их стремление к улучшению качества жизни их семей.
2. Актуально инициировать новаторские идеи и ресурсы партнеров, сотрудников, получателей к разработке и реализации совместных мероприятий.
3. Значимо продолжить работу по оперативному реагированию на обращение граждан по вопросам социального обслуживания, что в свою очередь поможет предотвратить появление жалоб и повысит качество предоставляемых услуг.

Критерий VI. Созидательность управленческого процесса

Развитие потенциала «Созидательность управленческого процесса» для получателей социальных услуг и членов их семей является одной из наиважнейших составляющих обеспечения качества деятельности организации социального обслуживания.

В рамках независимой оценки качества изучение, анализ и обобщение уровня Созидательности управленческого процесса рассматривалось по следующим показателям:

региональные:

- единство в стратегии управления

- оптимальность структуры органов управления
- сотворчество участников управленческого процесса
- надежность внутренней системы оценки качества
- полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме
- мультипликативность результатов работы организации

Данные независимой оценки качества по исследуемому критерию представлены в таблице 6.1.

Результаты независимой оценки качества по критерию «Созидательность управленческого процесса»

Таблица 6.1.

Единство в стратегии управления	Оптимальность структуры органов управления	Сотворчество участников управленческого процесса	Надежность внутренней системы оценки качества	Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме	Мультипликативность результатов работы организации	Итоговое значение баллы /% от максимального значения
Максимальное значение						
2,0	6,0	6,0	5,0	3,0	4,0	26,0/100%
Стационар						
2,0	3,1	2,1	3,7	0,0	1,0	11,9/46%
Полустационар						
2,0	3,1	2,1	3,7	0,0	1,0	11,9/46%

Одним из определяющих показателей качества «Созидательности управленческого процесса» организации является показатель «Единство в стратегии управления». Проведенное в организации анкетирование работников подтвердило, что большинство сотрудников - 100%, от общего числа опрошенных, понимают миссию и цели организации, 100% - принимают миссию и цели организации. Результаты анкетирования по данному вопросу представлены на рисунке 6.1.

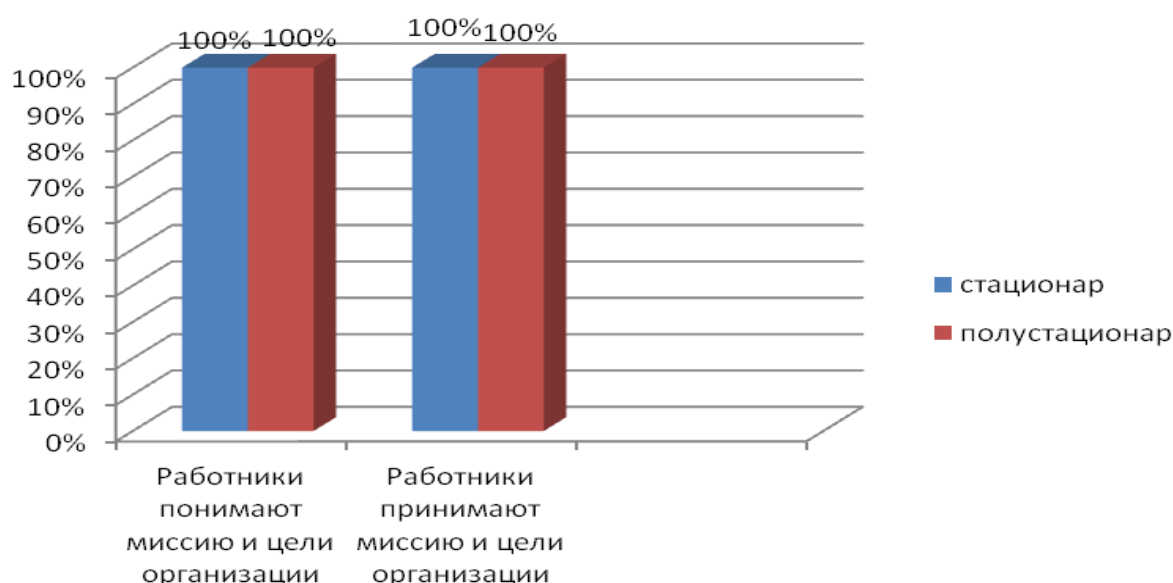


Рис. 6.1. Обобщенные результаты по итогам анкетирования работников по вопросу: «Доля работников, понимающих и принимающих миссию и цели организации».

Наивысшим результатом качества в рамках исследуемого критерия является деятельность организации по показателю:

- «Единство в стратегии управления» - 2,0 балла из 2,0 максимально возможных балла, что подтверждается анкетированием работников принятия и понимания ими миссии и целей организации, в которой они работают.

Точками роста организации в повышении потенциала «Единства в стратегии управления» являются:

- «Оптимальность структуры органов управления» - 3,1 балла из 6,0 максимально возможных баллов. Поддерживать стремление участников эффективно действующей сотворческой команды учреждения к принятию управленческих решений.

- «Сотворчество участников управленческого процесса» - 2,1 балла из 6,0 максимально возможных баллов. Важно использовать потенциал получателей услуг, членов их семей, партнёров в создании авторских программ и проектов, что позволит повысить качество деятельности организации и заинтересованность в ее работе.

- «Надежность внутренней системы оценки качества» - 3,7 балла из 5,0 максимально возможных баллов. Важно развивать систему внутренней оценки качества с целью развития и улучшения деятельности учреждения.

- «Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме» - 0,0 баллов из 3,0 максимально возможных баллов. Ценно внедрять в работу учреждения инновации других учреждений. Значимо изучить практический опыт проектов, программ других организаций социального обслуживания.

- «Мультипликативность результатов работы организации» - 1,0 балл из 4,0 максимально возможных баллов. Важно оказывать услуги и принимать участие в развитии социального обслуживания на региональном уровне.

В целом из максимально возможных баллов по исследуемому критерию – 26,0 баллов организация набрала по формам обслуживания:

- стационар - 11,9 баллов, что составляет 45,7% от максимального значения по критерию;

- полустационар - 11,9 баллов, что составляет 45,7% от максимального значения по критерию.

Обобщенные результаты по критерию «Созидательность управленческого процесса» с учетом форм оказания социальных услуг представлены на рисунке 6.2.

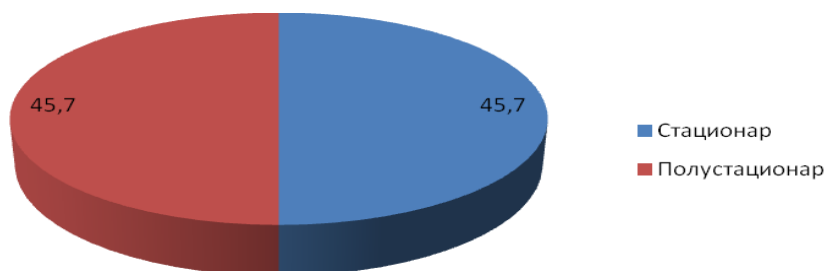


Рисунок 6.2. Обобщенные результаты по критерию «Созидательность управленческого процесса» с учетом форм оказания социальных услуг.

Выводы по состоянию качества созидательности управленческого процесса организации:

1. Большинство сотрудников организации принявших участие в анкетировании понимают и принимают миссию и цели организации.

2. Недостаточно используются ресурсы и потенциал получателей услуг, членов их семей, партнёров в создании авторских программ и проектов, что может значительно повлиять на качество деятельности организации.

Рекомендации по повышению качества созидательности управленческого процесса организации:

1. Необходимо разработать паспорта на все оказываемые организацией социальные услуги с учетом индивидуальных потребностей получателей социальных услуг.
2. Ценно осознание коллективом организации полезности инновационных процессов для деятельности организации
3. Важно создать условия для применения опыта других организаций, использующих инновационные технологии в своей деятельности..
4. Ценно осознание коллективом организации полезности инновационных процессов для деятельности организации.

III. Общие выводы о качестве оказания социальных услуг:

1. В целом муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, №6» является востребованной организацией, оказывающей социальные услуги для населения Пудожского и Медвежьегорского районов.
2. В учреждении проводится активная работа по информированию получателей социальных услуг о порядке обращения, условиях предоставления услуг и возможности получения обратной связи на сайте учреждения
3. Получатели социальных услуг довольно высоко оценивают уровень качества предоставления социальных услуг, отмечают доброжелательность и компетентность работников, удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.
4. Оборудованные помещения учреждения используются в полном объеме для предоставления качественных социальных услуг.
5. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, находится на достаточно высоком уровне
6. В учреждении сформирован сплоченный коллектив, активно участвующий в деятельности организации и имеющий нацеленность на профессиональное самообразование..
7. В организации проводятся мероприятия по созданию условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания, приобретается оборудование, благоустраивается помещение и близлежащая территория Центра.

IV. Основные рекомендации по развитию потенциала качества оказания социальных услуг:

1. Необходимо продолжить работу по информированию получателей услуг, шире используя средства массовой информации, интернет-ресурсы, различные возможности современного технического прогресса.
2. Важно продолжить работу по улучшению качества предоставляемых услуг с учетом индивидуальных возможностей и потребностей получателей социальных услуг.
3. Необходимо активно привлекать к принятию управленческих решений получателей услуг, организации-партнеры, экспертов и общественные организации с целью достижения положительных изменений качества жизни в результате получения социальных услуг.
4. Актуально продолжить создание комфортных условий для людей с ограниченными возможностями, организацию доступной среды для получателей с инвалидностью и с ограниченными возможностями. Важно продолжить работу по дальнейшему развитию материально-технической базы организации с целью улучшения доступности для получателей

услуг, в том числе для получателей услуг с инвалидностью и ограниченными возможностями и маломобильных групп населения.

5. Необходимо разработать паспорта на все, оказываемые организацией социальные услуги.

6. Важно продолжать развивать систему повышения квалификации работников учреждения.

7. Важно продумать методику работы с поступающими обращениями через электронные ресурсы (фиксацию, порядок работы по удовлетворению запроса с четко прописанными ответственными лицами и сроками).

8. Совершенствовать методы, условия и качество предоставления услуг в форме коллективного сотворчества с использованием инноваций и с учетом запросов получателей услуг.

9. Ценно развивать психолого-педагогические компетенции с целью поддержания родственных контактов получателей социальных услуг, расширять спектр услуг по преодолению асоциальных наклонностей и зависимостей

По результатам независимой оценки качества организацией совместно с экспертами разработан и утвержден план мероприятий по повышению качества оказания социальных услуг на 2018–2020 годы.

Отчет о самообследовании организации и материалы экспертного дела по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг представлены на сайте организации по адресу: <http://cpd6-karelia.ru>

V. Приложение к Итоговой информации:

1. Свод обобщенных количественных результатов независимой оценки качества оказания социальных услуг.
2. Экспертные заключения по результатам независимой оценки оказания социальных услуг организацией социального обслуживания.
3. Протокол по результатам анкетного опроса получателей социальных услуг.
4. Протокол по результатам анкетного опроса работников организации.
5. Протокол по результатам анкетного опроса представителей организаций-партнеров.
6. Протокол по результатам социально - педагогических тренингов оценки качества.
7. Протокол по результатам дистанционного взаимодействия с получателями социальных услуг.

Эксперт-консультант:



Журо Т.И.

Эксперты:



Платова И.Г.



Талья Л.А.

Дата: 17.11.2017г.