

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

**Протокол по результатам**

оценки регистрации жалоб и обращений и получения необходимой информации получателями социальных услуг при использовании дистанционных способов взаимодействия с сотрудниками Центра.

*Глоссарий:*

Регистрация жалоб (обращений, предложений) – это действие, совершаемое сотрудником организации в установленном в организации порядке, с целью учета, принятия мер по обеспечению качества оказания услуг, повышению уровня удовлетворенности их получателей и фиксации достигнутого результата.

Результативный звонок – это зарегистрированный в установленном в организации порядке звонок, в ходе которого получатель услуги получил доступную и полную информацию о возможности получения / улучшения качества услуги сотрудниками организации, проявляющими во время взаимодействия с получателем доброжелательность, вежливость и компетентность.

Результативное обращение при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации - это зарегистрированное в установленном в организации порядке обращение, в ходе которого получатель услуги получил доступную и полную информацию о возможности получения / улучшения качества услуги сотрудниками организации, проявляющими во время взаимодействия с получателем доброжелательность, вежливость, компетентность.

*Примечание:*

При отсутствии деятельности по регистрации жалоб, обращений, предложений, а также использованию дистанционных каналов связи, предложенных в показателях и индикаторах экспертной оценки, эксперты делают отметку в ячейке о фактическом значении в баллах: «регистрация отсутствует», «звонки не поступили», «канал связи не используется», что соответственно понижает количество получения возможных баллов в общем результате на максимально предусмотренное по данным показателям и индикаторам.

Показатели и индикаторы качества	Фактическое значение		
	Стационар	Полустационар	На дому
1.Регистрация жалоб получателей социальных услуг	всего жалоб / на 100 человек		
<i>Количество поступивших и зарегистрированных жалоб на качество услуг, предоставляемых Центром на 100 получателей социальных услуг (за период экспертизы)</i>	0/0 % результативных жалоб от поступивших	0/0 % результативных жалоб от поступивших	0/0 % результативных жалоб от поступивших
2.Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: (проведение контрольных звонков и изучение материалов в организации в рамках очного этапа НОК)	всего звонков / результативных		
<i>2.1. Количество поступивших в Центр по телефону звонков от получателей или потенциальных получателей услуг для получения необходимой информации, из них - результативных звонков. (учитываются звонки, поступившие в специально отведенное</i>	1/1 % результативных звонков от поступивших контрольных	1/1 % результативных звонков от поступивших контрольных	0/0 % результативных звонков от поступивших контрольных

(контрольное) время – 30 минут.			
2.2. Количество поступивших в Центр обращений получателей услуг по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации, из них - результативных обращений (учитываются обращения, поступившие в день очного этапа экспертизы).	1/1 % результативных обращений от поступивших контрольных	0/0 % результативных обращений от поступивших контрольных	0/0 % результативных обращений от поступивших контрольных

### Выводы:

1. В Центре разработан порядок регистрации, рассмотрения и ответов на жалобы и обращения получателей социальных услуг. Поступивших и зарегистрированных жалоб на качество услуг нет.
2. Количество поступивших в Центр по телефону результативных звонков - 2
3. Количество поступивших в Центр обращений получателей социальных услуг по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 1

### Рекомендации:

1. Важно продолжить работу по информированию получателей социальных услуг о возможности получения обратной связи.
2. Ценно поддерживать достигнутый уровень компетентности и доброжелательности работников при ответах на телефонные звонки.
3. Значимо продолжать работу по оперативному реагированию на обращение граждан по вопросам социального обслуживания, что в свою очередь поможет предупредить появление жалоб и повысит удовлетворенность получателей качеством предоставляемых услуг.

Эксперт – консультант:



Т.И. Журо

Эксперты:



И.Г. Платова



Л.А. Талья

Дата проведения: 01.11.2017г.