

Итоговая аналитическая информация о результатах независимой оценки качества оказания социальных услуг организаций социального обслуживания Республики Карелия

Пояснение:

1. В аналитических материалах представлены основные результаты прохождения независимой оценки качества оказания социальных услуг 14 государственными и 2 муниципальными организациями социального обслуживания.
2. Приложением к данной аналитической информации являются:
 - количественный свод результатов независимой оценки качества оказания социальных услуг по формам социального обслуживания, а также рейтинг организаций.
 - экспертные дела организаций, содержащие итоговую аналитическую записку, свод количественных результатов, протоколы анкетных опросов получателей услуг, работников организаций социального обслуживания, представителей организаций-партнеров, протоколов социально-педагогического тренинга и контрольных мероприятий по качеству дистанционного взаимодействия с получателями услуг, презентация результатов независимой оценки качества, план улучшения качества оказания социальных услуг.
3. **Общие рекомендации экспертных групп** обобщены и легли в основу предложений Общественного совета при Министерстве социальной защиты Республики Карелия:

Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. Необходимо своевременно актуализировать и наполнять сайты организаций информацией о деятельности (мероприятия, планы, информация об итогах работы, методические материалы, новости законодательства в социальной сфере, материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг; наличие предписаний органов, уполномоченных осуществлять государственный контроль в сфере социального обслуживания и отчетов об их исполнении и т.д.)
2. Важно создать систему перевода учредительных документов и локальных актов в электронный документооборот для обеспечения более качественного управления деятельностью организаций и доступа к информации всех участников отношений.
3. Ценно обеспечить возможность получателям услуг и участникам отношений использовать информационно-телекоммуникационные ресурсы организации для ознакомления с актуальной информацией о деятельности организации, оперативного дистанционного взаимодействия и включения в управление качеством оказания социальных услуг.
4. Необходимо разработать алгоритм информирования сотрудников о поступающих запросах граждан посредством электронных ресурсов, фиксации данных запросов, об отметках реагирования на них, об определении ответственного лица, контролирующего исполнение по каждому обращению.

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

1. Важно продолжить работу по укреплению материально-технической базы организаций социального обслуживания, созданию условий для беспрепятственного доступа людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения к объектам и услугам.
2. Необходимо проводить системную работу по привлечению в организацию квалифицированных специалистов, развитию и формированию кадрового ресурса.

3.Актуально разработать систему мер по повышению образовательного уровня работников организаций и повышения квалификации по профилю профессиональной деятельности.

4. Важно обратить особое внимание на создание условий для реализации услуг, связанных с повышением потенциала жизнедеятельности, жизнеспособности, жизнестойкости, жизнестойкости, жизнестойкости получателей социальных услуг.

Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги

1.Необходимо разработать порядок информирования потенциальных получателей услуг о различных возможностях подачи заявки, в том числе через электронные ресурсы организаций социального обслуживания.

2.Важно изучить возможность создания новых форм предоставления услуг и комплекса услуг, которые максимально приближены к месту проживания получателя социальных услуг.

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

1.Необходимо разработать систему мер по формированию личностной самооценки работников организаций, как необходимого условия достижения профессиональной компетентности.

2.Важно внедрять новые формы мониторинга изменения качества жизни получателей социальных услуг и их удовлетворенности качеством оказания услуг в организации.

3.Ценно вести работу в организациях по распространению и тиражированию положительного опыта своей работы, освещению деятельности в средствах массовой информации, инициировать участие работников организаций в профессиональных конкурсах.

Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

1.Важно продолжить работу по повышению качества предоставляемых социальных услуг с целью формирования у получателей социальных компетенций, умения оценивать собственный потенциал, способности проявлять ответственность и самостоятельность в решении трудной жизненной ситуации.

2.Актуально создавать условия для включенности работников, получателей и членов их семей, партнеров и общественности в систему общественного управления организацией, совместное принятие решений, направленное на повышение качества оказания услуг.

Критерий VI. Созидательность управленческого процесса

1.Важно развивать профессиональное мастерство сотрудников по внедрению инноваций, технологий, форм и методов осуществления деятельности, ориентированных на повышение социальных компетенций получателей услуг, развитие их творческого потенциала и повышение качества их жизни.

2.Необходимо продолжить работу организаций по формированию и развитию внутренней системы оценки качества оказания социальных услуг.

3.Ценно использовать потенциал всех участников отношений (получателей социальных услуг, партнеров, работников) при формировании решений, направленных на повышение качества предоставляемых услуг.

Обобщенные данные по итогам независимой оценки качества оказания социальных услуг организаций социального обслуживания:

Количество баллов по формам обслуживания (всего / по ФК)			Критерии	Наивысшие результаты по показателям/индикаторам	Наименьшие результаты по показателям/индикаторам	Основные рекомендации организации-оператора
Максимальное значение						
Стационар	Полустац.	ОбслДом				
110,0 /31,0	112,0/33,0	105,0 / 26,0				
1. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Республиканский центр реабилитации инвалидов»						
79,8/ 28,0	-	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателям: <i>«Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг»</i> (3,0 балла из 3,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю: <i>«Эффективность внутренней информационной системы»</i> (4,8 балла из 6 максимально возможных)	1.Необходимо предусмотреть наличие разнообразных форм принятия жалоб непосредственно в организации (телефон, электронная почта, лично сотруднику). 2.Повышение доли работников использующих информационно-телекоммуникационные сети в своей работе. Содействие повышению компьютерной грамотности сотрудников учреждения.
			Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей с инвалидностью) и других маломобильных групп получателей социальных услуг»</i> (4,0 балла из 4,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю <i>«Продуктивность процесса предоставления услуг»</i> (2,2 балла из 3,0 максимально возможных)	1.Необходимо оборудование отдельных помещений для трудотерапии и досуговых мероприятий, желательно открытие мастерских. 2.Необходимо дальнейшее развитие социально-медицинских и социально-психологических услуг.
			Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Актуальность предоставления услуг»</i> (3,0 балла из 3,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут по показателю/индикатору: <i>«Доля предоставляемых социальных услуг, заявку на получение которых можно оформить через электронные ресурсы»</i> (1.Для расширения спектра услуг, которые невозможно оказать на базе Центра, необходимо продолжения сотрудничества, с заключением договора, с санаторием «Марциальные воды».

				0,0 баллов из 1,0 максимально возможного)		
			Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы» (0,2 балла из 1,0 максимально возможного)	1.Проведение мероприятий по повышению сплоченности коллектива, создание условий для раскрытия творческих и профессиональных компетенций. 2. Создание рабочей группы по развитию проектной деятельности.
			Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Продуктивность оказания услуг» (12,2 балла из 15,0 максимально возможных)	1.Важно продолжить осуществление регулярного мониторинга мнения получателей услуг. 2.Продолжение работы по информированию населения о деятельности организации.
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Единство в стратегии управления» (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме» (0,0 баллов из 3,0 максимально возможных)	1.Важно привлечение партнерских организаций к участию в общественном управлении. 2.Необходимо продолжить практику привлечения сотрудников в заседания различных органов управления, при принятии решений учитывать опыт и профессиональные наработки. Развитие экспертного потенциала сотрудников.
2. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»						
78,7/ 27,7	-	-	Критерий I. Открытость и доступность	Наивысший результат достигнут организацией по	Наименьший результат достигнут организацией по	1.Необходимо проведение работы по дополнению и обновлению информационной системы

			<p>информации об организации социального обслуживания</p> <p>показателю/индикатору: «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг» (3,0 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>показателю/индикатору: «Эффективность внутренней информационной системы» (4,0 балла из 6,0 максимально возможных)</p>	<p>организации в сети Интернет, на сайтах партнеров и уполномоченного исполнительного органа. 2. Важно осуществлять мероприятия по расширению возможности использования телекоммуникационных сетей специалистами в профессиональной деятельности.</p>
		<p>Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «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)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов» (3,0 балла из 4,0 максимально возможных)</p>	<p>1. Важно совершенствовать работу по созданию доступных условий для предоставления социальных услуг и повышению уровня комфортности условий для инвалидов. 2. Необходимо оптимизировать работу сотрудников по формированию у них чувства ответственности к процессу индивидуального сопровождения получателей услуг и предоставления им комплекса услуг.</p>
		<p>Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Актуальность предоставления услуг» (3,0 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: нет</p>	<p>1. Необходимо информировать потенциальных получателей услуг о возможности подачи заявки через электронные ресурсы (сайт, электронная почта). 2. Необходимо систематически проводить мониторинг актуальности спектра предоставляемых услуг.</p>
		<p>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников» (1,0 балл из 1,0 максимально возможного)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Образовательный потенциал коллектива работников» (1,6 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>1. Важно повышать уровень проявленности универсальных и управленческих навыков предоставления услуг в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности. 2. Необходимо создание условий для систематического повышения образовательного уровня работников в целях повышения качества услуг.</p>
		<p>Критерий V. Удовлетворенность</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по</p>	<p>1. Необходимо продолжить работу по созданию комфортных условий оказания услуг в целях</p>

			качеством оказания услуг	показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг» (0,9 балла из 1,0 максимально возможного)	показателю/индикатору: «Продуктивность оказания услуг» (7,7 балла из 15,0 максимально возможных)	повышения качества обслуживания, развивать материально-техническую базу организации. 2.Важно расширять спектр социальных услуг, позволяющих развивать потенциал жизнеспособности получателей, повышать уровень их социальной активности, добиваться результативности процесса предоставления услуг.
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Единство в стратегии управления» (1,8 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Надежность внутренней системы оценки качества» (2,9 балла из 5,0 максимально возможных)	1.Необходимо повысить эффективность внутренней системы оценки качества обслуживания и предоставления социальных услуг. 2.Важно продолжать работу по своевременному усовершенствованию положений, прочих локальных нормативных актов учреждения, регламентирующих деятельность органов управления.
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»						
68,4/ 26,6	-	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг» (3,0 балла из 3,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: (1,5 баллов из 3,0 максимально возможных) Эффективность внутренней информационной системы (6,0 баллов из 3,0 максимально возможных)	1.Важно информацию о деятельности, размещенную на официальном сайте организации, привести в соответствие с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в том числе информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет». 2.Важно продолжить работу по информированию получателей социальных услуг о деятельности учреждения, перечне и порядке предоставления социальных услуг.
			Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе	1.Необходимо продолжить работу по созданию беспрепятственного доступа для маломобильных групп получателей социальных услуг к объектам и услугам учреждения. 2.Важно продолжать работу по изучению потребности в специальном аудио- и видео оборудовании для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения и при необходимости обеспечить его наличие.

				<p><i>обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных» (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)</i></p>	<p><i>детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг» (3,0 балла из 4,0 максимально возможных)</i> <i>Продуктивность процесса предоставления услуг (3,0 балла из 4,0 максимально возможных)</i></p>	
			<p>Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>не замеряется</i></p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>ФК: не замеряется</i> <i>РК: «Актуальность предоставления услуг» (3,0 балла из 3,0 максимально возможных)</i></p>	<p>1. Важно продолжить работу по расширению спектра услуг, заявку на получение которых можно оформить через электронные ресурсы.</p>
			<p>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)</i></p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля 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» (0,2 балла из 1,0 максимально возможных)</i> <i>Профессиональный потенциал коллектива работников (2,2 балла из 7,0 максимально возможных)</i></p>	<p>1. Необходимо продолжить работу коллектива учреждения по повышению уровня компетентности сотрудников по предоставлению социальных услуг. Ценно продолжить деятельность по проведению регулярного мониторинга удовлетворенности получателей услуг уровнем компетентности работников учреждения. 2. Важно повышать командный потенциал сотрудников учреждения через проведение политики заинтересованности в личностном и профессиональном росте каждого, регулярного мониторинга самооценки профессионального и личностного развития работников.</p>

			<p>Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате достигнуты социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных» (0,9 баллов из 1,0 максимально возможных) Продуктивность оказания услуг (9,2 баллов из 15,0 максимально возможных)</p>	<p>1. Необходимо продолжать сотрудничество с общественными организациями по осуществлению программ, направленных на развитие жизнестойкости получателей услуг. 2. Необходимо разработать систему оценки удовлетворенности получателей условиями предоставления, качеством оказания социальных услуг и регулярно осуществлять мониторинг оценки их удовлетворенности.</p>
			<p>Критерий VI. Созидательность управленческого процесса</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Единство в стратегии управления» (1,9 балла из 2,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме» (0,0 балла из 3,0 максимально возможных) «Сотворчество участников управленческого процесса» (2,0 балла из 6,0 максимально возможных) «Мультипликативность результатов работы организации» (1,0 балла из 4,0 максимально возможных) соответственно</p>	<p>1. Важно объединять усилия работников коллектива, партнерских организаций по созданию совместных планов, программ, направленных на улучшение деятельности организации, продолжить работу по развитию творческого потенциала работников организации, созданию творческих лабораторий с участием работников, получателей услуг, в целях воплощения в жизнь проектов, программ, новаций, что повысит рейтинг организации и качество предоставляемых услуг. 2. Значимо поддерживать инновационные идеи сотрудников организации, создавать условия для их практического применения и распространения, повышать компетенции сотрудников учреждения по созданию инновационных продуктов, осуществлению инновационных процессов и созданию результативного опыта внедряемых инноваций.</p>
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Психоневрологический интернат «Черемушки»						
52,6/ 16,7	-	-	<p>Критерий I. Открытость и доступность информации об организации</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Наличие альтернативной</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Полнота и актуальность</p>	<p>1. Важно продолжить размещение учредительных документов и локальных актов на официальных сайтах и информационных ресурсах организации для повышения информированности получателей</p>

			<p>социального обслуживания</p>	<p>версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению» (1,00 балл из 1,00 максимально возможных);</p>	<p>информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (0,7 баллов из 3,0 максимально возможных);</p>	<p>услуг. 2. Оптимизировать работу по распространению информации о деятельности ПНИ «Черемушки» на сайте через рубрики «Новости ПНИ», фотоотчеты о проведенных мероприятиях</p>
			<p>Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Адресность спектра услуг» (4,00 балла из 5,00 максимально возможных);</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов» (в том числе детей с инвалидностью) и других маломобильных групп получателей социальных услуг (1,5 балла из 4,0 максимально возможных)</p>	<p>1. Важно продолжить работу со специалистами организации по составлению программы индивидуальной социальной реабилитации получателей услуг. 2. Развитие современных технологий и новых форм социально-психологических и социально-педагогических услуг. 3. Разработка проектов и программ с участием получателей социальных услуг, администрации, работников, представителей организаций-партнеров «Дом, в котором я живу» по благоустройству и содержанию помещений</p>
			<p>Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Актуальность предоставления социальных услуг» (2,0 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля предоставляемых социальных услуг, заявку на получение которых можно оформить через электронные ресурсы» (0,0 балла из 1,0 максимально</p>	<p>С учетом территориальной удаленности важным является эффективное использование Интернет-ресурсов для создания возможности подачи заявления для предоставления социальных услуг.</p>

				возможных)		
			<p>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»</i> (0,9 балла из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Профессиональный потенциал коллектива работников»</i> (2,0 балла из 7,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Возможно проведение совместных психолого-педагогических тренингов для повышения потенциала сотрудничества получателей социальных услуг и работников организации. 2.Необходимо систематическое повышение квалификации сотрудников организации, совместные медико-социальные планерки, совещания, участие в конкурсах мастерства. Эссе к профессиональным праздникам сотрудников организации, поздравление юбиляров, именинников.</p>
			<p>Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«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»</i> (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут по показателю/индикатору: <i>«Продуктивность оказания услуг»</i> (6,4 балла из 15,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Необходимо продумать альтернативные варианты получения обратной связи о качестве социальных услуг и недостатках работы персонала, особенно для людей с ограниченными возможностями. 2.Возможным является формирование само управленческой команды псу. 3.Активное внедрение рефлексивных технологий, изучение индивидуальных творческих потребностей, фотовыставки Я это умею, Мои личные достижения, кружки по интересам</p>
			<p>Критерий VI. Созидательность управленческого процесса</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Оптимальность структуры органов управления»</i> (3,0 балла из 6,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Сотворчество участников управленческого процесса»</i> (1,6 баллов из 6,0 максимально возможных);</p>	<p>1.Важно ввести в состав действующих органов управления представителей получателей социальных услуг (рабочая группа, Совет организации и т.д.) 2.Важно формировать у сотрудников организации установку на получение дополнительной информации в процессе профессиональной деятельности; расширение представлений о возможностях системы информационно-</p>

						методического обеспечения и организация взаимодействия между специалистами.
Государственное казенное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Возрождение»						
58,2/17,3	-	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (3,0 балла из 3,0 максимально возможных)</i>	Наименьший результат достигнут по показателям/индикаторам и индикаторами: <i>«Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению» (0,0 баллов из 1,0 максимально возможных)</i> <i>«Доля учредительных документов и локальных актов, переведенных в электронный документооборот организации» (0,0 баллов из 1,0 максимально возможных)</i>	1. Необходимо создать альтернативную версию официального сайта организации для удовлетворения потребностей получателей услуг, имеющих инвалидность по зрению. 2. Важно создать систему перевода учредительных документов и локальных актов в электронный документооборот для обеспечения более качественного управления деятельностью организации и доступа к информации всех участников отношений.
			Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Наивысший результат достигнут организацией по показателям/индикаторам/индикаторам: <i>«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 возможных);</i> <i>«Эффективность</i>	Наименьший результат достигнут по показателю/индикатору: <i>«Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей с инвалидностью.) и других маломобильных групп получателей социальных услуг» (1,0 балл из 4,0 максимально возможных)</i>	1. Необходимо предпринять меры по обеспечению доступности к объектам и услугам в организации социального обслуживания для людей с инвалидностью и других маломобильных групп получателей социальных услуг: - установка тактильных полос; - установка пандусов; - оборудование санузла поручнями; - оборудование входных зон. 2. Важно продолжить системную работу по сохранению и развитию кадрового потенциала организации; разработать план по применению и внедрению профессиональных стандартов

			<i>материально – технической базы» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных);</i>		
		Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Актуальность предоставления услуг» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных);</i>	Наименьший результат достигнут по показателю/индикатору: <i>«Доля предоставляемых социальных услуг, заявку на получение которых можно оформить через электронные ресурсы» (0,0 баллов из 1,0 максимально возможного)</i>	1. Важно разработать порядок информирования потенциальных получателей услуг о возможностях подачи заявки через электронные ресурсы организации. 2. Необходимо поддерживать на прежнем уровне время оказания услуг в соответствии с установленным регламентом.
		Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Образовательный потенциал коллектива работников» (2,0 балла из 3,0 максимально возможных)</i>	Наименьший результат достигнут по показателям/индикаторам: <i>«Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы» (0,3 балла из 1,0 максимально возможных); «Профессиональный потенциал коллектива работников» (4,2 балла из 7,0 максимально возможных)</i>	1. Важно разработать систему мер по формированию личностной самооценки работников организации, как необходимого условия достижения профессиональной компетентности. 2. Необходимо обеспечить системную деятельность по повышению квалификации и профессиональной переподготовке работников организации по профилю социальной работы.
		Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля партнеров, удовлетворенных деятельностью организации от общего количества партнеров, участвующих в опросе» (1,0 балл из 1,0</i>	Наименьший результат достигнут по показателю/индикатору: <i>«Доля работников, удовлетворенных своей деятельностью по выполнению общих задач, от общего количества работников, по результатам самооценки»</i>	1. Важно разрабатывать инновационные проекты с участием работников, получателей услуг, партнерских организаций с целью повышения профессиональных компетентностей работников и формирования осознанного отношения к процессу и результатам предоставления социальных услуг. 2. Полезно привлекать для регулярного мониторинга удовлетворённости получателей услуг, их родителей (законных представителей) с помощью организаций-партнёров и других

				максимально возможных)	(0,4 балла из 1,0 максимально возможных)	заинтересованных лиц.
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Единство в стратегии управления» (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут по показателям/индикаторам: «Оптимальность структуры органов управления» (2,8 балла из 6,0 максимально возможных); «Надежность внутренней системы оценки качества» (2,8 балла из 5,0 максимально возможных)	1. Важно создавать условия для включенности работников, получателей и членов их семей, партнеров и общественности в систему общественно-государственного управления организацией, совместное принятие решений. 2. Ценно продолжить работу организации по формированию и развитию внутренней системы оценки, как базы для анализа и принятия управленческих решений, обеспечения обратной связи, необходимой для любой устойчивой и способной к развитию системы.
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»						
72,9/ 23,4	74,8/ 25,4	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг» (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации» (0,0 баллов из 2,0 возможных)	1. Ценно обеспечить наличие локальных информационно – телекоммуникационных сетей для оперативного обмена информацией, как внутри Центра, так и для всех участников отношений. 2. Важно развивать систему дистанционного взаимодействия организации и получателей услуг.
			Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «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 возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «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» (2,5 балла из 4,0 возможных)	1. Важно продолжать работу по совершенствованию доступной среды для людей с инвалидностью и других маломобильных групп в соответствии с современными требованиями. 2. Необходимо расширять спектр услуг, предоставляемых организацией, разработать комплексы услуг в соответствии с индивидуальными потребностями получателей.

			Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги» (0,9 балла из 1,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Актуальность предоставления услуг» (1,0 балл из 3,0 максимально возможных)	1. Необходимо повысить использование электронных ресурсов, разработать систему информирования потенциальных получателей услуг о возможностях подачи заявки через электронные средства организации. 2. Внедрение новых форм услуг, приближенных к месту проживания их получателей.
			Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Профессиональный потенциал коллектива работников» (3,1 балл из 7,0 максимально возможных)	1. Важно направить усилия на проведения мероприятий, тренингов, направленных на раскрытие способностей работников применять на практике профессиональные компетенции. 2. Важно выстроить систему повышения квалификации по профилю работников организации, в целях повышения профессионального потенциала работников.
			Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Продуктивность оказания услуг» (9,8 балл из 15,0 максимально возможных)	1. Ценно создавать комфортные условия получения услуг в целях повышения качества обслуживания, развивать материально-техническую базу организации. 2. Важно стремиться к организации совместных творческих событий для получателей услуг, привлекать их к участию в подготовке таких мероприятий, что существенно повлияет на изменение качества их жизни.
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Единство в стратегии управления» (2,0 балл из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Сотворчество участников управленческого процесса»	1. Актуально создание плана мероприятий по развитию и увеличению услуг, включенных во внутреннюю систему оценки качества, создание нормативных актов по ее сопровождению. 2. Важно к управлению организацией привлекать получателей услуг, работников, партнеров.

				возможных)	(1,9 балл из 6,0 максимально возможных)	
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»						
76,1/ 25,2	81,4/ 27,4	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</i> » (2,0 балл из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Эффективность внутренней информационной системы</i> » (4,5 балл из 6,0 максимально возможных)	1.Необходимо включить всех работников Центра в процесс создания и развития целостной системы информационно-коммуникационного сопровождения деятельности организации. 2.Ценно повышать эффективность внутренней информационной системы, увеличить долю информационных материалов, переведенных в электронный документооборот.
			Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Эффективность материально – технической базы</i> » (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов</i> » (2,0 балла из 4,0 максимально возможных)	1.Необходимо в полной мере обеспечить людям с инвалидностью и другим маломобильным группам получателей услуг беспрепятственный доступ к объектам и услугам организации. 2.Актуально создавать условия для внедрения в практику работы организации инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность.
			Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги</i> » (1,0 балл из 1,0 максимально возможного)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Актуальность предоставления услуг</i> » (2,0 балла из 3,0 максимально возможных)	1.Важно развивать возможности использования электронных ресурсов при оформлении заявок на предоставление социальных услуг для повышения качества предоставляемых услуг и сокращения времени предоставления услуг. 2.Необходимо продолжать вести работу по расширению возможностей обращения получателей услуг через электронные ресурсы.
			Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Доля получателей социальных услуг (либо их</i>	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Профессиональный потенциал коллектива</i>	1.Необходимо создавать условия для участия всех работников в деятельности организации, привлекать их к участию в общественном управлении, проектной деятельности. 2. Важно для развития персонала разработать

			социального обслуживания	<i>родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания» (1,0 балл из 1,0 максимально возможного)</i>	<i>работников» (3,2 балла из 7,0 максимально возможных)</i>	комплекс мер, направленных на совершенствование профессиональных навыков в соответствии с профессиональными стандартами.
			Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде» (1,0 балл из 1,0 максимально возможного)</i>	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Продуктивность оказания услуг» (12,8 балла из 15,0 максимально возможных)</i>	1. Важно продумать ряд мероприятий для устойчивого развития у получателей услуг социальных компетенций, направленных на самостоятельное решение жизненно важных задач. 2. Необходимо систематически проводить мониторинг изучения потребностей получателей услуг, оценивать их удовлетворенность.
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Оптимальность структуры органов управления» (5,5 балла из 6,0 максимально возможных)</i>	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме» (0,0 балла из 3,0 максимально возможных)</i>	1. Важно совершенствовать внутреннюю систему оценки качества и актуализацию нормативных актов по ее сопровождению. 2. Ценно рассматривать внедрение инноваций, как один из основных инструментов повышения качества услуг, создания условий для устойчивого развития организации.
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 3»						
87,3/28,0	89,3/30,0	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: (3,0</i>	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Эффективность внутренней информационной системы (4,8 балла из 6,0 максимально возможных)</i>	1. Актуально своевременно размещать изменения в нормативной правовой документации Центра на официальном сайте организации. 2. Важно создать систему перевода учредительных документов и локальных актов в электронный документооборот для обеспечения более качественного управления деятельностью организации и доступа к информации всех участников отношений.

			балла из 3,0 максимально возможных).		
		Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Наивысший результат достигнут организацией по показателям/индикаторам: «Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг) и «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 возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «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: (3,0 балла из 4,0 максимально возможных)	1. Важно поддерживать в организации уровень доступности для получения социальных услуг маломобильным группам населения инвалидов по слуху и зрению, а также людей с инвалидностью с опорно-двигательной системой. 2. Ценно продолжить создавать условия для расширения материально-технической базы оснащения помещений учреждения новым инновационным оборудованием (кабинет психолога, спортивный зал, медицинский кабинет, служебные помещения).
		Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных» и «Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Актуальность предоставления услуг» (2,0 балла из 3,0 максимально возможных)	1. Значимо с целью оперативного принятия решения об оказании услуг обеспечивать получателям услуг доступность в обращении. 2. Важно продолжать предоставлять получателям услуг возможность обращения через различные формы и способы получения услуг: заявление, обращение в электронном виде, обращение по телефону, обращения посредством почтовой связи.

			<p>граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных получателей социальных услуг)»</p> <p>(1,0 балл из 1,0 максимально возможных в полустационаре)</p>		
		<p>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных и «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»</p> <p>(1,0 балл из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Профессиональный потенциал коллектива работников»</p> <p>(4,0 балла из 7,0 максимально возможных)</p>	<p>1. Важно проявлять универсальные навыки в коллективе работников, влияющих на потенциал развития Центра и качество его деятельности, через участие в обучающих семинарах, тренингах, практикумах сотрудников.</p> <p>2. Ценно администрации Центра выявить профессиональные затруднения в коллективе работников, систематизировать трудности и составить план мероприятий.</p>
		<p>Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Продуктивность оказания услуг» (14,0 от 15,0 баллов максимально возможных)</p>	<p>1. Важно в рамках оказываемых услуг продолжить деятельность по содействию их получателям в формировании социальных компетенций, направленных на развитие индивидуального и коллективного потенциала осуществления жизнедеятельности, проявления жизнеспособности, развития жизнотворчества, что</p>

				<p>жалоб получателей на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг» (1,0 балл из 1,0 максимально возможного)</p>		<p>обеспечит осознанное включение получателей в процесс предоставления услуги, повысит уровень удовлетворенности качеством оказания услуг и качеством развития персонального творческого потенциала, благодаря сотрудничеству с Центром.</p> <p>2. Необходимо предусмотреть в индивидуальных программах предоставления социальных услуг систему мер по устойчивому развитию у получателей услуг социальных компетенций, направленных на самостоятельное и ответственное решение жизненно важных задач, что позволит повысить качество благополучия и социального здоровья их, детей, членов семей, окружения.</p> <p>3. Ценно привлекать получателей услуг к осуществлению общественно – полезной деятельности в рамках Центра, пропагандировать их позитивный опыт изменения качества жизни среди потенциальных получателей услуг, включать в сотворческую деятельность по принятию решений, созданию программ событий, улучшению условий оказания услуг.</p> <p>4. Необходимо продолжить системную деятельность по созданию условий для наилучшего проявления работниками Центра профессионализма и общечеловеческих ценностей при оказании социальных услуг.</p>
			<p>Критерий VI. Созидательность управленческого процесса</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Надежность внутренней системы оценки качества (форма самообследования организации)» (5,0 баллов из 5,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Сотворчество участников управленческого процесса (форма самообследования и экспертное изучение в организации)» (3,0 балла из 6,0 максимально возможных)</p>	<p>1. Ценно обеспечить открытость Центра путём представления опыта создания и апробации авторских проектов в деятельности организации на разных уровнях, активизации всех участников деятельности (отношений), включения представителей социума в процесс реализации проектов.</p> <p>2. Целесообразно планирование рефлексивного этапа работы с участниками отношений в процессе реализации проектов Центра, в осуществлении инновационных процессов, деятельности.</p>
<p>Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»</p>						
74,8/25,9	76,7/28,4	-	<p>Критерий I. Открытость и доступность информации об</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору:</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору:</p>	<p>1. Необходимо разместить информацию на официальном сайте в соответствии с приказом Минтруда России от 17.11.2014 г. №886н «Об</p>

			<p>организации социального обслуживания</p> <p>«Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания соц. услуг» (3,0 из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>«Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания» (0,6 балла из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления);</p> <p>2.Необходимо развивать корпоративную мобильную связь для более качественного оказания услуг населению.</p>	
			<p>Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Востребованность спектра услуг» (3,0 балла из 3,0 максимально возможных) «Наличие оборудованных помещений для предоставления соц. услуг в соответствии с перечнем социальных услуг» (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Современность материально-технической базы» (1,0 балла из 2,0 максимально возможных) «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации для инвалидов» (2,0 балла из 4,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Важно продолжать внедрение в практику работы инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность, учитывая индивидуальную нуждаемость получателей социальных услуг.</p> <p>2.Необходимо поддерживать материально-техническую базу Центра и стремиться к повышению качества доступных условий для получателей услуг с разными потребностями и возможностями</p>
			<p>Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: : «Среднее время ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания» (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Актуальность предоставления услуг» (2,0 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>1.При предоставлении социальных услуг необходимо учитывать, как индивидуальные потребности получателя, так и территориальную расположенность места проживания, обеспечивая приближенность социального обслуживания к каждому получателю.</p> <p>2.Важно помнить, что время ожидания предоставления социальной услуги (сокращение времени) зависит от наличия информационной открытости Центра (т.е. наличие сайта, размещение информации на сайтах и стендах партнеров, информационные буклеты и др.), а также компетентности специалистов Центра предоставляющих социальные услуги.</p>
			<p>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость,</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору:</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору:</p>	<p>1.Значимо разработать комплекс мер, направленных на совершенствование профессиональных навыков и умений работников</p>

			компетентность работников организаций социального обслуживания	«Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность вежливость, вежливость и компетентность работников организации соц. обслуживания» (0,9 балла из 1,0 максимально возможных)	«Доля работников прошедших повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы за последние три года (0,1 балла из 1,0 максимально возможных)	в соответствии с их персональными профессиональными потребностями, постановку сложных профессиональных задач, создание ситуаций, способствующих развитию управленческих качеств сотрудников. 2. Ценно проводить коллективные мероприятия для работников организации для расширения возможности проявления талантов и способностей, повышения уровня доверия в коллективе и открытости коллектива к внешней оценке.
			Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Количество зарегистрированных жалоб получателей соц. услуг на качество услуг» (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления соц. услуг; удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер» (0,7 балла из 1,0 максимально возможных)	1. Важно продолжить работу по повышению качества предоставляемых социальных услуг с целью формирования у получателей социальных компетенций, умения оценивать собственный потенциал, способности проявлять ответственность и самостоятельность в решении трудной жизненной ситуации. 2. Важно своевременно проводить мониторинг удовлетворенности получателей услуг с целью создания благоприятных условий получения социальных услуг в соответствии с современными требованиями.
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Единство в стратегии управления» (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Надежность внутренней системы оценки качества» (1,3 балла из 5,0 максимально возможных)	1. Продолжить работу по развитию творческого потенциала работников организации, созданию творческих групп с участием работников, получателей услуг, представителей партнерских организаций для создания единой со творческой команды в целях воплощения в жизнь проектов, программ, новаций, что безусловно повысит качество предоставляемых услуг. 2. Важно способствовать эффективной работе органов государственно-общественного управления по повышению качества социального обслуживания.
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»						
76,0/ 27,6	75,7/ 29,1	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Полнота и актуальность информации об	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Эффективность внутренней	1. Ценно продолжить работу Центра по формированию открытости и доступности получения информации размещенной на сайте организации (в брошюрах, буклетах) клиентами организации, в том числе людьми с различными

			<p>обслуживания</p> <p><i>организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (3,0 балла из 3,0 максимально возможных)</i></p>	<p><i>информационной системы» (4,7 балла из 6,0 максимально возможных)</i></p>	<p>сенсорными нарушениями. Назначить ответственное лицо за размещение обновление информации на сайте, создание системы электронного документооборота.</p> <p>2. Необходимо проводить мероприятия по продвижению сайта организации среди получателей услуг и специалистов, путём создания беспрепятственного доступа к сети Интернет в помещениях Центра и обучения их компьютерной грамотности.</p>	
			<p>Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов» (2,5 балла из 4,0 максимально возможных)</p>	<p>1. Актуально продолжить деятельность организации направленную на оснащение помещений Центра современным оборудованием, обеспечивая доступность и качество предоставления социальных услуг их получателям, в том числе инвалидам и другим маломобильным группам.</p> <p>2. Необходимо рассмотреть возможность создания безбарьерной среды для маломобильных групп в рамках межведомственного взаимодействия на территории поселения в г. Беломорске и г. Сегеже.</p>
			<p>Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных).</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Актуальность предоставления услуг» (2,0 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>1. Актуально проводить мониторинг потребностей потенциальных получателей услуг с целью оперативного решения их проблем и профилактического воздействия, активно и своевременно используя телефон « доверия».</p> <p>2. Значимо информировать клиентов и расширить возможности электронной записи путём размещения компьютеров (терминалов) в общедоступных местах населённых пунктов, возможности записи в других организациях социального обслуживания (например, в поликлиниках) и организациях-партнёрах.</p>
			<p>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля работников (кроме административно-управленческого</p>	<p>1. Ценно сохранить количество специалистов Центра имеющих высокий уровень доброжелательности, вежливости, толерантности, внимательности к получателям социальных услуг и членам их семей;</p> <p>2. Важно своевременно информировать</p>

			обслуживания	<i>высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)</i>	<i>персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года» (0,1 балла из 1,0 максимально возможных)</i>	специалистов о возможности дальнейшего обучения, распространяя информацию о различных образовательных учреждениях, в том числе, о возможности дистанционного обучения. Возможно, рассмотреть систему дополнительных поощрений.
			Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)</i>	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных» (0,5 баллов из 1,0 максимально возможных)</i>	1. Ценно продолжить системную работу Центра с получателями социальных услуг, направленную на осознание и решение жизненно важных задач, преодоление трудной жизненной ситуации, повышение социальной активности и реабилитации. 2. Необходимо рассмотреть возможность расширить помещения в отделении помощи семье и детям в Беломорске для качественного предоставления услуг, в соответствии с индивидуальной нуждаемостью клиентов; продумать возможность привлечения денежных средств, с целью улучшения питания
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Единство в стратегии управления» (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)</i>	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Мультипликативность результатов работы организации» (0,2 балла из 4,0 максимально возможных).</i>	1. Ценно продолжить работу учреждения, направленную на понимание и осознание целей и миссии организации социального обслуживания, участие в процессе управления получателей услуг, сотрудников, партнёров организации, определяя ответственность каждого за все события организации и их качество. 2. Важно совершенствовать работу по предоставлению услуг на муниципальном и региональном уровне, разрабатывать новые формы, методы, приёмы работы с клиентами, накапливая ценный опыт работы.
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»						
76,3/ 27,7	76,3/ 28,4	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору:	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору:	1. Значимо обучение получателей работе с электронными ресурсами, а также информирование об имеющихся возможностях

			<p>организации социального обслуживания</p> <p>«Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)</p>	<p>«Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации» (1,3 балла из 2,0 максимально возможных)</p>	<p>бесплатного доступа получателей к электронным ресурсам в помещениях Центра, школах, библиотеках.</p> <p>2.Необходимо разработать алгоритм информирования администрации Центра о поступающих запросах граждан через электронные ресурсы, о фиксировании данных запросов, об отметках реагирования на них, об определении ответственного лица, контролирующего исполнение решения руководства по каждому обращению.</p>
		<p>Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» (1,0 балла из 3,0 максимально возможного)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей с инвалидностью) и других маломобильных групп получателей социальных услуг» (1,7 балла из 4,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Значимо создание возможности беспрепятственного самостоятельного или с незначительной помощью передвижения инвалидов-опорников, а также маломобильных групп населения с помощью технических средств реабилитации как по прилегающей территории, так и внутри здания</p> <p>2.Необходимо наличие оборудования для обеспечения получателей услуг информацией: визуальной, тактильной (осязательной) и звуковой (мнемосхемы, информационные терминалы и текстофоны, навигационные системы и т.д.).</p>
		<p>Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги»</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Актуальность предоставления услуг» (1,8 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Значимо разработать комплекс мероприятий по оптимизации механизмов организации предоставления услуг и повышения их качества, например, предусмотрев возможность оформления заявки на получение услуг через электронные ресурсы.</p> <p>2.Необходимо максимально приблизить услуг оказание к месту проживания получателей,</p>

				(0,7 балла из 1,0 максимально возможного)		рассмотрев возможность открытия стационарного отделения на территории Медвежьегорского района.
			Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания» (1,0 балл из 1,0 возможного)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Профессиональный потенциал коллектива работников» (3,4 балла из 7,0 максимально возможных)	1.Ценно сохранить уровень понимания работниками значимости проявления доброжелательности, вежливости и внимательности работников по отношению к получателям социальных услуг. 2.Необходимо для участия в разработке авторских инновационных методических материалов осуществления деятельности и оказания услуг привлекать как можно больше работников организации.
			Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания» (1,0 балл из 1,0 возможного)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Продуктивность оказания услуг» (11,1 баллов из 15,0 максимально возможных)	1.Ценно проводить внедрение инноваций в процесс оказания социальных услуг в организации, что положительно скажется на уровне качества жизни получателей социальных услуг, а значит, позволит увеличить долю положительных оценок изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в стационарной форме с 70% до 80 %. 2.Важно периодическое проведение тренингов и анкетирования получателей социальных услуг, сотрудников организации, а также организаций-партнеров.
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Единство в стратегии управления» (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме» (0,0 балла из 3,0 максимально возможных)	1.Значимо повышение доли работников организации привлеченных к участию в общественном управлении. 2.Необходимо разработать систему общественного управления организацией с привлечением представителей организаций-партнеров, получателей социальных услуг, работников.
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»						
63,6/20,1	65,6/22,4	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору:	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору:	1. Важно продолжить деятельность Центра по повышению качества информационной открытости в соответствии со ст. 19 Закон РФ 442

			<p>организации социального обслуживания</p> <p><i>«Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах»</i> (2,4 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p><i>«Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению».</i> (0,0 балла из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>- ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» 2.Актуально поддерживать и усовершенствовать муниципальную систему обратной связи с получателями услуг в электронной форме и посредством «горячей линии» уполномоченного исполнительного органа.</p>	
			<p>Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Востребованность спектра услуг»</i> (2,8 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«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»</i> (0,0 балла из 4,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Необходимо обеспечить условия для более беспрепятственного доступа маломобильных групп получателей услуг (-аудио и видео-информаторы, оборудование входных зон: пандусы, поручни, подъемники) 2.Ценно продолжить работу по индивидуальному сопровождению каждого получателя услуг направленную на развитие социальных компетенций, повышения уровня удовлетворенности и качества жизни.</p>
			<p>Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных»</i> (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Актуальность предоставления услуг»</i> (1,0 балл из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Важно сохранить на прежнем уровне время предоставления услуг в соответствии с установленным регламентом. 2. Ценно обращать пристальное внимание к актуальности предоставления услуг, в части отсутствия очередности, использования электронных ресурсов, разработки новых форм услуг, приближенных к месту проживания получателей услуг</p>
			<p>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей</i></p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Командный потенциал</i></p>	<p>1.Актуально создать систему проведения мероприятий, тренингов, направленных на раскрытие способностей сотрудников применять на практике имеющиеся знания, умения, опыт и</p>

			работников организаций социального обслуживания	<i>социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)</i>	<i>коллектива работников» (1,0 балла из 4,0 максимально возможных)</i>	принимать обдуманные решения. 2. Необходимо продолжить деятельность по созданию условий, направленных на развитие у работников Центра навыков, необходимых для качественного оказания услуг (участие работников в принятии решений и развитии инновационной деятельности Центра, участие на равных в деятельности сотворческой команды Центра и управлении происходящими процессами)
			Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Продуктивность оказания услуг» (8,9/8,5 балла из 15,0 максимально возможных)	1. Важно поддержать профессиональную социально-педагогическую и социально-психологическую деятельность сотрудников и положительные результаты изменения качества жизни получателей услуг. 2. Важно в рамках оказываемых услуг продолжить деятельность по содействию их получателям в формировании социальных компетенций, направленных на развитие индивидуального и коллективного потенциала осуществления жизнедеятельности, проявления жизнеспособности, развития жизнотворчества.
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Единство в стратегии управления» (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Надежность внутренней системы оценки качества» (0,7 балла из 5,0 максимально возможных)	1. Важно создание условий для включенности сотрудников, получателей услуг, партнеров и общественности в систему управления учреждением, позитивно влияющих на повышение качества. 2. Необходимо продолжить формирование и развитие внутренней системы оценки качества
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»						
68,7/ 21,0	67,6/ 22,6	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с	1. Важно повышать уровень компетентности специалистов, необходимый для получения результативности обращений получателей услуг посредством информационно – коммуникационных ресурсов. 2. Необходимо создать порядок использования телефонов и электронной почты Центра, путем регистрации поступивших звонков, учета

			<p>инвалидов по зрению» (1,0 балла из 1,0 максимально возможных) «Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг» (2,0 балла из 2,0 максимально возможных) «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг» (3,0 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>получателями социальных услуг для получения необходимой информации» (0,0 балла из 2,0 максимально возможных)</p>	<p>производимых действий.</p>
		<p>Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» (1,0 балла из 1,0 максимально возможных) «Эффективность материально – технической базы» (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Востребованность спектра услуг» (2,2 балла из 3,0 максимально возможных) «Продуктивность процесса предоставления услуг» (2,2 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>1. Важно проведение работы по расширению перечня услуг востребованных получателями влияющих на изменение качества их жизни и повышение уровня их социальной ответственности. 2. Важно продолжать повышать продуктивность всего спектра предоставляемых услуг в части полного цикла осуществления и в полном объеме в соответствии с критериями качества за счет создания паспортов услуг и комплексных программ, обеспечивающих качество и продуктивность процесса предоставления услуги получателю с учетом его индивидуальной нужды.</p>
		<p>Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей, которым предоставлена</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Актуальность предоставления услуг» (2,7</p>	<p>1. Важно продолжить деятельность Центра по развитию спектра услуг, очередь на получение которых сведена до минимума и заявку на получение которых можно оформить через электронные ресурсы.</p>

			услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных» (0,9 балла из 1,0 максимально возможных)	балла из 3,0 максимально возможных)	2.Актуально получение социальных услуг, которые максимально приближены к месту проживания получателя.
		Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» (0,9/1,0 балла из 1,0 максимально возможных) «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» (0,9/1,0 балла из 1,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Профессиональный потенциал коллектива работников» (2,5 балла из 7,0 максимально возможных) «Командный потенциал коллектива работников» (1,5 балла из 4,0 максимально возможных)	1.Ценно способствовать участию работников в совместной коллективной проектной и инновационной деятельности организации. 2. Важно использовать возможности регулярного мониторинга самооценки профессионального и личностного развития работников для повышения уровня их компетенций в удовлетворенности своей самореализацией, качеством отношений в коллективе и деятельностью Центра в целом.
		Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг,	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Продуктивность оказания услуг» (9,0 балла из 15,0 максимально возможных)	1.Важно в рамках оказываемых услуг продолжить деятельность по содействию их получателям в формировании социальных компетенций, направленных на развитие индивидуального и коллективного потенциала осуществления жизнедеятельности, что даст возможность достичь высоких качественных результатов социальной реабилитации. 2.Ценно привлекать получателей услуг к

				<i>предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг» (в течение года) (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)</i>		осуществлению общественно - полезной деятельности в рамках Центра, пропагандировать их позитивный опыт изменения качества жизни среди потенциальных получателей услуг, включать в сотворческую деятельность по принятию решений, созданию программ событий, улучшению условий оказания услуг.
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Единство в стратегии управления</i> » (1,8 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Надежность внутренней системы оценки качества</i> » (0,8 балла из 5,0 максимально возможных)	1.Ценно обновить внутреннюю систему оценки качества с учетом результатов независимой оценки качества. 2.Необходимо увеличение числа учредительных документов и локальных актов, регламентирующих механизм предоставления качественных социальных услуг.
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»						
77,7/ 26,9	79,7/ 28,9	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)</i> » (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>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</i> » – (0,7 балла из 1,0 максимально возможных)	1.Ценно продолжить работу по приведению информации 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 в соответствие требованиям части 3 статьи13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». 2.Ценно продолжить работу, направленную на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.
			Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Наличие оборудованных помещений для предоставления</i>	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: « <i>Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и</i>	1. Важно продолжить создание условий для внедрения в практику работы организации инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность. 2. Ценно продолжить работу по созданию условий

			социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» (1,0 балл из 1,0 максимально возможных) «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)	услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей с инвалидностью) и других маломобильных групп получателей социальных услуг» (3,0 балла из 4,0, максимально возможных) «Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг» (0,8 из 1,0 балла максимально возможных)	для формирования стабильного высокопрофессионального коллектива.
		Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных» (1,0 балл из 1,0 максимально возможного)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Актуальность предоставления услуг» (2,6 из 3,0 баллов максимально возможных)	1. Ценно продолжить работу по созданию условий для обеспечения доступности социальных услуг, заявку на получение которых можно оформить через электронные ресурсы. 2. Важно поддерживать на прежнем уровне время предоставления услуг в соответствии с установленным регламентом.
		Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателям/индикаторам: «Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: «Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиона	1. Важно проведение мероприятий, тренингов, направленных на раскрытие потенциала сотрудников. 2. Ценно создание условий для повышения командного потенциала коллектива.

			<p><i>внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных и компетентность работников»</i> (оба по 1,0 баллу из 1,0 возможного максимально возможных)</p>	<p><i>льную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников»</i> (0,1 балла из 1,0 максимально возможных) <i>«Профессиональный потенциал коллектива работников»</i> (3,1 из 7,0 максимально возможных)</p>	
		<p>Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</p>	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от числа опрошенных.»</i> <i>«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)»</i> (оба по 1,0 баллу из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных»</i> (0,7 балла из 1,0 максимально возможных), <i>«Продуктивность оказания услуг»</i> (9,3 из 15,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Необходимо создание условий привлечения получателей к продвижению успеха и достижений организации в событиях на различных уровнях. 2.Необходимо создание условий для повышения уровня удовлетворенности сотрудников партнеров деятельностью по выполнению общих задач.</p>
		<p>Критерий VI.</p>	<p>Наивысший результат</p>	<p>Наименьший результат</p>	<p>1.Необходимо при формировании решений,</p>

			Созидательность управленческого процесса	достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Единство в стратегии управления»</i> (2,0 из 2,0 баллов максимально возможных)	достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме»</i> (0,5 из 3,0 баллов максимально возможных) <i>«Мультипликативность результатов работы организации»</i> (1,6 балла из 4,0 максимально возможных)	направленных на повышение качества предоставляемых услуг, использовать потенциал получателей социальных услуг, организаций-партнеров. 2.Ценно повышать оптимальность структуры органов управления организации.
Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Петрозаводского городского округа «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»						
77,2/29,9	71,7/23,5	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг»</i> (получение информации, запись на прием и др. (2,0 балла из 2,0 максимально возможных) 2. <i>«Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению»</i> (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг»</i> (2,3 балла из 3,0 максимально возможных) и <i>«Эффективность внутренней информационной системы»</i> (4,3 балла из 6,0 максимально возможных)	1.Важно поддерживать и развивать качественный уровень информационной открытости, продолжать размещать актуальную информацию о деятельности Центра на официальном сайте организации, а также на сайтах партнеров; 2.Необходимо активизировать работу по повышению информационно-коммуникационной компетенции работников и организации их работы по информационному взаимодействию с получателями услуг
			Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Наличие оборудованных помещений для предоставления</i>	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Продуктивность процесса предоставления услуг»</i>	1.Целесообразно активизировать работу по систематическому повышению профессиональной компетентности всех сотрудников Центра (курсы повышения квалификации, профессиональная переподготовка, участие в конференциях и др.). 2. Ценно ориентироваться на запросы получателей

			<p><i>социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания»</i> (1,0 балла из 1,0 максимально возможных) <i>«Эффективность материально – технической базы»</i> (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)</p>	(2,2 балла из 3,0 максимально возможных)	на услуги, своевременно корректировать (вносить изменения, дополнения) перечень предоставляемых услуг
		Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных»</i> (1,0 балла из 1,0 максимально возможных) <i>«Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг»</i> (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Актуальность предоставления услуг»</i> (2,0 балла из 3,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Целесообразно развивать систему предоставления социальных услуг, которые приближены к месту проживания получателя 2.Необходимо расширить спектр предоставляемых социальных услуг, заявку на получение которых можно оформить через электронные ресурсы</p>
		Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность	<p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей</i></p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Профессиональный</i></p>	1.Необходимо разработать систему повышения квалификации в организации, что позволил повысить профессиональную компетентность работников.

			<p>работников организаций социального обслуживания</p> <p><i>социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных»</i> (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)</p>	<p><i>потенциал коллектива работников»</i> (4,6 балла из 7,0 максимально возможных) <i>«Командный потенциал коллектива работников»</i> (2,1 балла из 4,0 максимально возможных)</p>	<p>2.Необходимо активизировать работу, направленную на сплочение коллектива работников, с целью увеличения доли работников, имеющих высокий уровень доверия в коллективе.</p>
			<p>Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг»</i> (в течение года) (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Продуктивность оказания услуг»</i> (7,1 балла из 15,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Значимо наряду с оценкой удовлетворённости получателей исследовать и удовлетворённость работников Центра условиями, процессом и результатом оказания социальных услуг горожанами. 2.Ценно проводить работу, направленную на увеличение доли получателей услуг к общему количеству получателей услуг, привлеченных к продвижению успеха и достижений организации в событиях на разных уровнях</p>
			<p>Критерий VI. Созидательность управленческого процесса</p> <p>Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Единство в стратегии управления»</i> (2,0 балла из 2,0 максимально возможных)</p>	<p>Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Надежность внутренней системы оценки качества»</i> (0,8 (полустационар) и 1,4 (на дому) балла из 5,0 максимально возможных) <i>«Мультипликативность результатов работы организации»</i> (1,0 балла из 4,0 максимально возможных)</p>	<p>1.Необходимо выстроить систему внутренней оценки качества, основанную на командной работе с включением в нее всех участников отношений. 2. Необходимо изыскать возможности для привлечения получателей услуг к участию в общественном управлении организацией и оценке качества предоставления услуг.</p>
МБУ Пудожский реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями					

-	72,4/ 29,1	-	Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)</i> (2,9 балла из 3,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Эффективность внутренней информационной системы»</i> - 4,2 балла из 6,0 максимально возможных	1.Важно регулярно обновлять информацию 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» 2.Ценно продолжить работу по повышению информированности населения о предоставляемых организацией социальных услугах посредством печатных СМИ, а также путем привлечения волонтерских объединений.
			Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	Наивысший результат достигнут организацией по показателям/индикаторам: <i>«Современность материально-технической базы»</i> (1,8 балла из 2,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов»</i> (3,0 балла из 4,0 максимально возможных)	1.Необходимо продолжить работы по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан; 2. Важно активизировать работу по привлечению внебюджетных средств для улучшения материально-технической базы организаций.
			Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги,</i>	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Актуальность предоставления услуг»</i> (2,0 балла из 3,0 максимально возможных)	1.Важно расширить спектр социальных услуг, заявку на получение которых можно оформить через электронные ресурсы. 2.Важно сохранить на прежнем уровне время предоставления услуг в соответствии с установленным регламентом.

				<i>от общего числа опрошенных»</i> (1,0 балла из 1,0 максимально возможных)		
			Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания»</i> (0,9 балла из 1,0 максимально возможного)	Наименьший результат достигнут организацией по показателям/индикаторам: <i>«Образовательный потенциал коллектива работников»</i> (1,1 балла из 3,0 баллов) <i>«Профессиональный потенциал коллектива работников»</i> (3,4 балла из 7,0 баллов)	1. Важно совершенствовать работу по соблюдению работниками организации общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников учреждений социального обслуживания; 2. Необходимо активизировать работу по повышению квалификации работников организации с целью обеспечения соответствия современным квалификационным требованиям.
			Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг»</i> (1,0 балл из 1,0 максимально возможных)	Наименьший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Продуктивность оказания услуг»</i> (5,0 баллов из 15,0 баллов)	1. Важно создавать условия для включенности работников, получателей и членов их семей, партнеров и общественности в систему общественного управления организацией, совместное принятие решений, направленное на повышение качества оказания услуг. 2. Ценно продолжить деятельность по содействию получателям в формировании социальных компетенций в целях включенности получателей в процесс предоставления услуги и повышения уровня удовлетворенности качеством оказания услуг.
			Критерий VI. Созидательность управленческого процесса	Наивысший результат достигнут организацией по показателю/индикатору: <i>«Единство в стратегии управления»</i> - 2,0 балла из 2,0 максимально возможных	Наименьший результат достигнут организацией по показателям/индикаторам: <i>«Сотворчество участников управленческого процесса»</i> - 2,7 балла из 6,0 возможных	1. Необходимо привлекать работников, партнеров, получателей услуг к решению общих задач деятельности Центра, повышению уровня жизнеспособности получателей услуг и улучшению качества условий, процессов и результатов оказания услуг. 2. Актуально вести работу по повышению компетенций сотрудников Центра по внедрению

					<i>«Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме»</i> (1,3 балла из 3,0 возможных)	инноваций, технологий, форм и методов осуществления деятельности, ориентированных на повышение социальных компетенций получателей услуг, развитие их творческого потенциала и повышение качества их жизни.
--	--	--	--	--	--	--

Итоговая информация подготовлена на основе экспертных дел организаций социального обслуживания:

1. Предит М.В., директором МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Медвежьегорского района», соруководителем проекта, экспертом-консультантом, преподавателем Карельского регионального общественного благотворительного фонда «Центр развития молодежных и общественных инициатив»
2. Антошко Е.А., старшим научным сотрудником Центра инноваций и экспертизы в образовании ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования»
3. Экспертами-консультантами по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг Карельский региональный общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив»

30.11.2017 год