|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к протоколу заседанияОбщественного совета при департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Костромской области, учредителем которых является департамент по труду и социальной защите населения Костромской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета Костромской области  от 27.11.2019 года № 3 |

**Отчет**

**Общественного совета при департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Костромской области, учредителем которых является департамент по труду и социальной защите населения Костромской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета Костромской области (далее – Общественный совет)**

**по итогам 2019 года**

**1. Нормативные правовые акты Костромской области, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (далее – независимая оценка)**

1. Закон Костромской области от 7 декабря 2006 года № 92-4-ЗКО  
«Об Общественной палате Костромской области»;

2. Закон Костромской области от 4 марта 2016 года № 70-6-ЗКО «Об общественном контроле в Костромской области»;

3. распоряжение администрации Костромской области от 20 марта 2018 года № 44-ра «Об утверждении плана мероприятий по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания на 2018 - 2020 годы»;

4. Закон Костромской области от 27 октября 2014 года № 575-5-ЗКО «О социальном обслуживании граждан в Костромской области»;

5. приказ департамента социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области от 31 октября 2014 № 593 «Об Общественном совете при департаменте по труду и социальной защите населения Костромской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Костромской области, учредителем которых является департамент по труду и социальной защите населения Костромской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета Костромской области».

# 2. Цель, предмет, объект независимой оценки, требования к используемым критериям оценки качества и к используемой информации

**Цель:** предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, повышение качества их деятельности.

**Предмет:** независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Объект:** 27 организаций социального обслуживания, в отношении которых Общественным советом проводится независимая оценка качества в 2019 году, перечень которых утвержден на заседанииОбщественного совета от 14 марта 2019 года № 1.

**Требования к используемым критериям оценки качества:**

используются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Требования к используемой информации:**

источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

3) результаты изучения условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания и т.п.).

**3. Основные результаты**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Костромской области, учредителем которых является департамент по труду и социальной защите населения Костромской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета Костромской области, в 2019 году проведена в отношении всех 27 организаций, запланированных к проведению независимой оценки в 2019 году (удельный вес организаций в общем числе организаций, подлежащих независимой оценке - 50 %).

Членами Общественного совета на основании отчета организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (оператора) были изучены условия оказания услуг организациями социального обслуживания: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, обеспечение комфортных условий предоставления услуг, обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций социального обслуживания, прилегающих территорий и предоставляемых услуг. Также был изучен уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организациях социального обслуживания. В ходе анкетирования было опрошено 6389 респондентов.

В рамках проведения независимой оценки состоялись выезды членов Общественного совета в ГКУ «Первомайский детский дом-интернат для умственно отсталых детей», ОГКУ «Костромской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Родничок», ОГБУ «Первомайский психоневрологический интернат».

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора** |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ (УЧРЕЖДЕНИИ) | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:  на информационных стендах в помещении организации (учреждения);  на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации (учреждения). | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации (учреждения). |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  телефона;  электронной почты;  электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  раздела "Часто задаваемые вопросы";  технической возможности выражения получателем услуг  мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Анализ официальных сайтов организации (учреждения).  Проверка функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  -опрос сотрудников организации (учреждения) для определения функционирования абонентского телефона в соответствии с анкетой Тайного покупателя согласно приложению № 6 к Техническому заданию.  - проведение контрольной записи на получение услуги через электронную почту организации (учреждения) для определения функционирования электронной почты. |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н.  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания согласно приложению № 7 к Техническому заданию (далее – Анкета), вопросы 2 и 4. |
| Максимальное значение по данному критерию набрали 5 организаций: ОГБУ «Заволжский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов), ОГБУ «Нерехтский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ГКУ областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лесная сказка» (100 баллов), ОГБУ «Октябрьский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ГКУ «Первомайский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (100 баллов). | | | |
| 2. | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ | 2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:  наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  наличие и доступность питьевой воды;  наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  санитарное состояние помещений организаций;  транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). | Изучение условий в помещении организации. |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н.  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Анкета, вопрос 5. |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н.  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Анкета, вопрос 6. |
| Максимальное значение по данному критерию набрали 18 организаций: : ОГБУ «Заволжский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов), ОГБУ «Кологривский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов), ОГБУ «Антроповский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Вохомский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Кологривский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Нерехтский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Шарьинский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГКУ Буйский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко» (100 баллов), ОГКУ «Вохомский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (100 баллов), ОГКУ «Галичский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (100 баллов), ОГКУ Костромской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Родничок» (100 баллов), ОГКУ «Судиславский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Теремок» (100 баллов), ОГБУ «Островский психоневрологический интернат» (100 баллов), ГКУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Костромской области «Волжский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (100 баллов), ГКУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Костромской области «Макарьевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (100 баллов), ГКУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Костромской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (100 баллов), ГКУ «Первомайский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (100 баллов). | | | |
| 3. | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ | 3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:  оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  наличие сменных кресел-колясок;  наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| 3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;  помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;  наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н.  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Анкета, вопрос 8. |
| Максимальное значение по данному критерию набрали: ОГБУ «Заволжский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов), ОГКУ Романовский реабилитационный центр инвалидов Костромской области (94,9 баллов). | | | |
| 4. | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н.  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Анкета, вопрос 9. |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н.  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Анкета, вопрос 10. |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н.  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Анкета, вопрос 12. |
| Максимальное значение по данному критерию набрали 24 организации: ОГБУ «Заволжский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов), ОГБУ «Кологривский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов), ОГБУ «Антроповский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Вохомский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Кологривский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Нерехтский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Октябрьский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Волгореченский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Парфеньевский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Судиславский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Шарьинский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГКУ Романовский реабилитационный центр инвалидов Костромской области (100 баллов), ОГКУ Буйский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко» (100 баллов), ОГКУ «Вохомский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (100 баллов), ОГКУ «Галичский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (100 баллов), ОГКУ Костромской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Родничок» (100 баллов), ОГКУ «Судиславский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Теремок» (100 баллов), ОГКУ Костромской социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Родничок» (100 баллов), ОГБУ «Островский психоневрологический интернат» (100 баллов), ГКУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Костромской области «Волжский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (100 баллов), ГКУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Костромской области «Макарьевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (100 баллов), ГКУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Костромской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (100 баллов), ГКУ «Первомайский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (100 баллов). | | | |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н.  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Анкета, вопрос 13. |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н. Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Анкета, вопрос 14. |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н.  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Анкета, вопрос 15. |
| Максимальное значение по данному критерию набрали 22 организации: ОГБУ «Заволжский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов), ОГБУ «Кологривский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов), ОГБУ «Антроповский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Вохомский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Кологривский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Нерехтский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Парфеньевский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Волгореченский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Судиславский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Шарьинский комплексный центр социального обслуживания населения» (100 баллов), ОГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по г. Костроме» (100 баллов), ОГКУ Буйский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко» (100 баллов), ОГКУ «Вохомский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (100 баллов), ОГКУ «Галичский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (100 баллов), ОГКУ «Судиславский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Теремок» (100 баллов), ГКУ «Областной реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лесная сказка» (100 баллов), ОГБУ «Островский психоневрологический интернат» (100 баллов), ГКУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Костромской области «Волжский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (100 баллов), ГКУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Костромской области «Макарьевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (100 баллов), ГКУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Костромской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (100 баллов), ГКУ «Первомайский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (100 баллов). | | | |

По совокупности критериев набрали наибольшее количество баллов: ОГБУ «Заволжский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (100 баллов); ОГБУ «Островский психоневрологический интернат» (96,96 баллов); ОГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по г. Костроме»» (96,78 баллов), ОГБУ «Пыщугский комплексный центр социального обслуживания населения» (95,94 балла), ГАУ КО «Мантуровский КЦСОН» (95,86 баллов), ОГБУ «Шарьинский комплексный центр социального обслуживания населения» (95,56 баллов).

Набрали наименьшее количество баллов: ОГКУ Буйский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко» (85,22 балла), ГКУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Костромской области «Макарьевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (86,52 балла), ОГКУ «Вохомский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (88 баллов).

Средний балл по региону составил – 92, 74 балла.

Максимальные баллы получены по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (99,73 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,23 балла), «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (99,22 балла), «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (95,74 балла).

Минимальный балл получен по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (69,79 балла).

**4. Основные недостатки**

Основные выявленные недостатки:

1. Информация о деятельности организаций социального обслуживания не размещена в полном объеме в соответствии с установленными нормативными актами на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Помещения организаций социального обслуживания и прилегающие к организациям территории частично оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, в разрезе организаций социального обслуживания прилагаются.

**5. Предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания**

Предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания:

1. Разработать планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, в соответствии с действующим законодательством на момент реализации мероприятий пообеспечению условий развития«Доступной среды».

2. Провести анализ и доработку информации о деятельности организаций социального обслуживания на стендах и их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на предмет ее соответствия установленным нормативным актам.

3. Совершенствовать дистанционные способы обратной связи, в т.ч. на осуществление записи на прием к специалистам организации социального обслуживания по электронной почте.

4. Организовать проведение мероприятий, направленных на улучшение показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов.

5. Организовать проведение дополнительных мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности получателей услуг в части комфортности условий, соблюдения сроков и графиков оказания услуг, доброжелательности и вежливости персонала, организационными условиями предоставления услуг.

Предложения **по улучшению деятельности организаций социального обслуживания**

Предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания в разрезе организаций социального обслуживания прилагаются.