

Общественный совет

при министерстве

социального развития

Новосибирской области

Утверждено

протоколом заседания

Общественного совета

№ 10

от 05.10.2015

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

Новосибирск

2015

## Общая характеристика независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения.

## Цели и задачи независимой оценки.

Целью реализации независимой оценки работы учреждений является:

1. Повышение качества оказания услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Новосибирской области.

2. Улучшение информированности получателей услуг о деятельности государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития Новосибирской области.

Задачи:

* Получение данных об организации условий предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству социального развития Новосибирской области, путем:
  + проведения опроса получателей услуг;
  + интервьюирования руководителя;
  + проведения контрольных звонков и обращений;
  + сплошного обследования учреждений путем включенного структурированного наблюдения;
  + анализ информационного контента в сети Интернет.

Совместно с министерством социального развития и Общественным советом при министерстве социального развития было утверждено техническое задание для организации-оператора на сбор и обобщение информации о качестве оказания услуг.

В июне 2015 года состоялся открытый конкурс по выбору организации оператора для сбора и обобщения информации.

По итогам конкурса был заключен контракт (от 17.06.2015 № 225) на безвозмездной основе **с** организацией-оператором, которой стало Некоммерческое партнерство «Информационно-аналитический центр развития гражданских инициатив» (далее - НП «ИнА-Центр»).

Период проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг: оценка учреждений и иные предусмотренные методикой исследовательские действия произведены в период с 01.07 по 30.09. 2015.

Объем проводимой оценки:

В процессе сбора и обобщения данных, было выполнено следующее:

1. получена информация о деятельности и предоставлении услуг в 13 учреждениях, расположенных на территории Новосибирской области (перечень учреждений утвержден на заседании Общественного совета при министерстве социального развития Новосибирской области протоколом от 12.05.2015 № 8);
2. опрошено 432 человека;
3. проанализированы полученные данные и сформирован отчет;
4. сформирован рейтинг этих учреждений.
5. разработаны рекомендации по улучшению качества предоставления услуги в учреждениях социального обслуживания Новосибирской области.

# Объекты независимой оценки учреждений (перечень учреждений).

Перечень учреждений социального обслуживания Новосибирской области, подлежащих независимой оценке в 2015 году, сформирован с учетом технического задания на оказание услуг по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в стационарной и полустационарной форме, в сфере социального обслуживания населения, расположенных на территории Новосибирской области:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов» |
| 2. | ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации инвалидов» |
| 3. | ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов» |
| 4. | ГАУСО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (для лиц с дефектами умственного и физического развития) |
| 5. | ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр» |
| 6. | ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр» |
| 7. | ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан» |
| 8. | ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина» |
| 9. | ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов» |
| 10. | ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия» |
| 11. | ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив» |
| 12. | ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья» |
| 13. | ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга» |

Перечень сайтов:

1. <http://www.invalid-nso.ru/>ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»
2. <http://gau-nso-ocskri.ru/>ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»
3. <http://center-ai.ru/>ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»
4. <http://orcenter.ru/> ГАУСО НСО Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
5. <http://vita-msl.ru/> ГАУСО НСО Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр
6. <http://www.nogc.narod.ru/> ГАУСО НСО Новосибирский областной геронтологический центр
7. <http://окцсаг.рф/> ГАУ СО НСО Областной комплексный центр социальной адаптации граждан
8. <http://bpvt.ru/> ГАУССО НСО Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина
9. <http://www.ndvnso.ru/> ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»
10. <http://odm-nsk.ru/>ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»
11. <http://mzaliv.ru/> ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»
12. <http://ocpd.nsk.ru> ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»
13. <http://www.гбунсо-радуга.рф/> ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»

# Критерии независимой оценки учреждений.

Оценка проводилась по перечню показателей, сгруппированных в 5 блоков (критериев) по направлениям, отражающим отдельные элементы качества предоставления социальных услуг:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий и доступность получения услуг.
3. *Время ожидания в очереди при получении услуги (при сборе информации этот блок не учитывался, т.к. согласно приказу Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н, его не используют при оценке учреждений, оказывающих услуги в стационарной форме)*.
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.
5. Удовлетворенность качеством предоставления.

# Методы и каналы сбора информации в целях проведения исследования.

Методическая система по сбору информации включала в себя различные инструменты такие, как:

* анкета для опроса клиента;
* гайд для наблюдения внешней и внутренней территории учреждения;
* интервью с руководителем учреждения;
* гайд для мониторинга официальных сайтов учреждений;
* сценарий тайного звонка;
* сценарий запроса по электронной почте.

В сборе информации принимали участие 11 интервьюеров-волонтеров из числа студентов новосибирских университетов.

Каждое посещение учреждений было согласовано с представителями Общественного совета, министерством социального развития Новосибирской области, а так же руководителями учреждений.

В среднем осуществлялось по 2 выхода в неделю.

В каждом выходе в учреждение участвовало 5-6 человек:

* 2-3 интервьюера-волонтера;
* 1 представитель министерства социального развития Новосибирской области;
* 1 представитель Общественного совета при министерстве социального развития Новосибирской области;
* 1 представитель организации оператора НП «ИнА-Центр».

Во-первых, интервьюеры оценивали прилегающую территорию с точки зрения доступности для клиентов, в процессе этого делись фотографии, потенциально интересных объектов для последующего анализа.

Затем организовывалась беседа-интервью с руководителем учреждения, либо его заместителем, в ходе, которой заполнялся бланк интервью.

Оговаривался наиболее эффективный и удобный для учреждения способ проведения опроса.

Далее, исходя из выбранного способа, проводилось анкетирование. В некоторых случаях, не удавалось опросить необходимое количество и приходилось организовывать дополнительные выезды в учреждения для опроса необходимого количества получателей услуг.

Затем интервьюеры собирались для обобщения собранной в учреждениях информации и анализа предварительных данных, а также для осуществления следующих действий по сбору первичной информации:

- совершение контрольных звонков по заранее составленным легендам;

- мониторинг официальных сайтов учреждений.

На завершающем этапе проводилось обобщение и сводный анализ полученных данных.

**ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВСЕХ УЧРЕЖДЕНИЙ**

**Общие выводы и рекомендации по контенту на официальных сайтах учреждений:**

1. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

1. Разработать методические рекомендации по общему структурному наполнению официальных сайтов учреждений.

2. Адаптировать страницы сайтов под различные интернет браузеры, так как в разных браузерах сайт может некорректно отображаться, и возникают проблемы с поиском.

3. Проанализировать размещенные на сайтах материалы на предмет грамматических ошибок.

4. Сделать рабочими те ссылки, которые находятся в статусе «в разработке», так как этот статус не меняется уже длительное время.

5. Указывать на сайте телефоны конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об учреждении и оказываемых услугах, так как были случаи, когда на звонок интервьюера отвечал сторож или охранника, хотя телефон был указан на главной странице сайта, и не возможно было получить ответ об оказываемых услугах.

6. Создать или актуализировать разделы по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Общие выводы и рекомендации по телефонным звонкам:**

1. При ответе на телефонный звонок желательно, чтобы специалист, взявший трубку, поздоровался, представился, называл наименование учреждения и свою должность, так как в большинстве осуществленных звонках специалист не называл ни собственное имя, ни название учреждения.

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах при обращениях по телефону.

Например:

Взяв трубку, называть наименование учреждения, должность, имя и фамилию. Далее, исходя из вопроса, если он касается общей информации об услугах, уточнить льготную категорию, назвать стандартный пакет документов для предоставления услуг, а также перечень бесплатных и по желанию клиента о платных услугах (с названием точной стоимости).

Далее подробно описать местонахождение учреждения.

2. Провести соответствующую работу со специалистами учреждений по корректному общению с гражданами, обратившимися по телефону за получением информации, вне зависимости от задаваемых вопросов, так как некоторые интервьюеры испытывали на себе негативное отношение со стороны отвечающих специалистов и факты не корректного общения.

**Общие выводы и рекомендации по обращениям посредством электронных сервисов:**

1. Ответы на электронные обращения были получены оперативно (в течение одного дня), поэтому сохранить оперативность ответов.

2. Обратить внимание на содержание подготавливаемых ответов, так как были получены несколько ответов, не дающих разъяснений по заданным вопросам, ответы содержали перенаправление на официальный сайт учреждения. Возможно, будет полезно составить несколько форм стандартных ответов, касающихся разъяснения для разных категорий потенциальных клиентов. Если обратившийся человек не указал, к какой категории он относится, то можно написать встречный вопрос об уточнении его категории и о возможных ограничениях в восприятии информации. Исходя из этого, необходимо предложить удобный способ коммуникации (по электронной почте, электронный сервис на сайте, телефонный звонок, очное посещение специалиста).

Возможная структура ответа:

- перечень услуг;

- указание платности или бесплатности;

- перечень необходимых документов;

- категории лиц, которые обсуживаются (категория, возраст);

- указание контактов (телефон конкретного специалиста, ФИО, адрес электронной почты, ссылку на сайт);

**Общие выводы и рекомендации по итогам проведенных наблюдений:**

1. Определить все возможные маршруты, по которым могут идти клиенты от остановок общественного транспорта и на основных «пространственных» точках и ключевых перекрестках установить указатели (в период, когда открытый асфальт, это могут быть контрастные трафареты) по ходу маршрута до учреждения.

2. Установка информационной таблички на месте входа/(въезда) на прилегающую территорию учреждения, где необходимо отразить:

- наименование учреждения;

- основные направления деятельности;

- на какую категорию населения направлена эта деятельность;

- контактная информация;

- график работы.

3. Проверить основные помещения общего пользования на предмет скользкой поверхности пола для потенциальных клиентов учреждений и снастить скользкие поверхности специальными дорожками, исключающими скольжение.

4. Рассмотреть возможность размещения дополнительных информационных стендов и необходимой информации на удобном уровне для чтения гражданами, передвигающимися на инвалидной коляске, если такие клиенты есть в учреждении.

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ УЧРЕЖДЕНИЙ**

**1. ГАУ НСО «Областной центр социальной реабилитации для инвалидов»**

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

1. Рассмотреть возможность организации бесплатного питания для клиентов дневного стационара (3 анкеты).

2. Установить мусорные корзины в каждой жилой комнате, чаще проводить уборку помещений (3 анкеты).

3. Уделить больше внимания обеспечению занятиями ЛФК и специалистом (3 анкеты).

4. Организовать место для курения (1 анкета).

5. Организовать точку доступа wi-fi (1 анкета).

6. Продолжать улучшать материально-техническую базу (1 анкета).

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.invalid-nso.ru/>) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

2. Добавить информацию, либо актуализировать информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

3. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

4. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить информационную табличку на входе на территорию учреждения.

2. Установить указатели на ключевом перекрестке по ходу маршрута до учреждения.

**2. ГАУ НСО «Областной центр социокультурной реабилитации для инвалидов»**

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

1. Установить дополнительные лавочки и беседку на внешней территории учреждения (2 анкеты).

2. Рассмотреть возможность бесплатного питания для клиентов дневного стационара (1 анкета), разнообразить ассортимент фруктов (2 анкеты).

3. Рассмотреть возможность обеспечения транспортом для выездных досуговых мероприятий (1 анкета).

4. При организации культурных мероприятий, более внимательно относится к отдельным клиентам, которые имеют особенности и ограничения (1 анкета).

5. Рассмотреть возможность расширить кабинки в туалетах (2 анкеты), установить поручни в душевых с двух сторон, организовать место для сушки белья (1 анкета).

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (<http://gau-nso-ocskri.ru/>) добавить информацию о структуре и об органах управления организации социального обслуживания.

2. Добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

3. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

4. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

5. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа.

6. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить информационную табличку на входе на территорию учреждения.

2. Установить указатели на ключевом перекрестке по ходу маршрута до учреждения.

**3. ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов»**

**Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

Рассмотреть возможность увеличить количество фруктов (1 анкета).

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения добавить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

2. На официальном сайте учреждения (http://center-ai.ru/) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

3. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

4. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

5. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

6. Своевременно отвечать на электронную почту.

7. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить указатель на ключевом перекрестке.

2. Рассмотреть возможность улучшения асфальтового покрытия на территории, непосредственно прилегающей к учреждению.

**4. ГАУ СО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»** (для лиц с дефектами умственного и физического развития)

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

Рассмотреть возможность организации специального транспорта для доставки клиентов из отдаленных районов города Новосибирск (1 анкета).

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (http://orcenter.ru/) добавить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

2. Добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

3. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

4. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.

5. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

6. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

7. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

8. Своевременно отвечать на запросы, сделанные посредством электронных сервисов (по электронной почте).

9. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить информационную табличку на входе на территорию учреждения.

2. Установить указатель на ключевом перекрестке.

3. Постелить противоскользящие покрытия в коридорах.

**5. ГАУ СО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр»**

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

1. Организовать доставку автобусом с автовокзала в день заезда (2 анкеты).

2. Увеличить количество культурно-досуговых мероприятий (2 анкеты). Добавить хоровых занятий и литературных вечеров (1 анкета).

3. Организовать на территории место для занятия физкультурой, установить простой турник (1 анкета).

4. Ключи от комнат выдавать на каждого клиента (1 анкета).

5. Проконтролировать доступность телефонной связи в дни записи (1 анкета).

6. Ввести индивидуальный подход по предоставлению услуг, например если клиенту противопоказаны некоторые процедуры, то заменять их количество другими возможными по согласованию (1 анкета).

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Проконтролировать доступность телефонной связи, так как интервьюеры не смогли дозвониться в учреждение.

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (http://vita-msl.ru/) добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

2. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

3. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.

4. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить информационную табличку на входе на территорию учреждения.

2. Установить указатели на ключевом перекрестке по ходу маршрута до учреждения.

**6. ГАУ СО НСО Новосибирский областной геронтологический центр**

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

1. Продумать размещение полной и доступной информации о предоставляемых услугах, акциях, мероприятиях, через те информационные потоки, которыми могут воспользоваться все потенциальные клиенты учреждения (буклеты).

2. Учитывать физические особенности клиентов, при предоставлении им в пользование мебели. Например, людям с небольшим ростом не комфортно сидеть на высоких стульях («некоторые стулья высокие и давят под коленками, предусмотреть подставку для ног»).

3. Продумать мероприятия по организации досуга клиентов, которые ожидают в очереди около кабинетов.

4. Продумать организацию перемещения потоков клиентов в коридорах центра для более свободного передвижения.

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.nogc.narod.ru/>) добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

2. Добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

3. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.

4. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

5. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить информационный стенд при входе на территорию учреждения.

2. Поставить указательный знак на ключевом перекрестке около учреждения.

**7. ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан»**

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

1. Организовать место для индивидуальной стирки и глажки одежды.

2. Добавить в перечень оказываемых услуг парикмахерские услуги.

3. Организовать места для хранения личных вещей под ключ.

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (http://окцсаг.рф/) добавить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

2. Добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

3. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

4. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.

5. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

6. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

7. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

8. Своевременно реагировать на запросы по электронной почте.

9. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить информационный стенд на входе на территорию учреждения.

2. Увеличить освещение в коридоре, где располагаются информационные стенды. (ул. Владимировский спуск, 6).

**8. ГАУ ССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»**

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

1. Улучшить качество приготовления питания в зависимости от вкусовых предпочтений клиентов (4 анкеты).

2. Повысить внимательность к клиентам и вежливость, устанавливать более понимающие взаимоотношения, больше уделять внимания клиентам (4 анкеты).

3. Организовать бытовой блок (стирка и глажка белья), для клиентов, не утративших способность к самообслуживанию (2 анкеты).

4. Увеличить количество культурных мероприятий, поездки в цирк и зоопарк(1 анкета).

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

1. Проконтролировать доступность телефонной связи, так как интервьюеры не смогли дозвониться в учреждение

2. Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (http://bpvt.ru/) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

2. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

3. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.

4. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

5. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

6. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

7. Организовать возможность оставить отзыв о качестве предоставления социальных услуг на официальном сайте учреждения.

8. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

Организовать размещение дополнительных информационных стендов на доступных для взгляда уровень для категории клиентов, передвигающихся по учреждению на инвалидных колясках.

**9. ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»**

**Рекомендации сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

1. Рассмотреть возможность завезти землю для озеленения территории (2 анкеты).

2. Рассмотреть увеличение культурно-массовых мероприятий (1 анкета).

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (http://www.ndvnso.ru/) добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

2. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.

3. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

4. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

5. Проверить настройки электронной почты, т.к. полученный ответ имел нечитаемый формат.

6. Организовать возможность оставить отзыв о качестве предоставления социальных услуг на официальном сайте учреждения.

7. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить информационную табличку на входе на территорию учреждения.

2. Установить указатели на ключевом перекрестке по ходу маршрута до учреждения.

**10. ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия»**

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

1. В здании необходимо установить подъемники, либо продумать вариант по установке лифтов.

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (http://www.гбунсо-радуга.рф/) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

2. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

3. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

4. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

5. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.

6. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Рассмотреть возможность установки подъемников или лифтов. Запланировать возможность рассмотрения вопроса по строительству нового современного здания, соответствующего всем современным требованиям доступной среды.

2. Установить информационную табличку на входе на территорию учреждения.

3. Установить указатель на ключевом перекрестке.

**11. ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив»**

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

1. Построить бассейн и тренажерный зал для детей и взрослых (13 анкет).

2. Разнообразить питание и ассортимент фруктов (2 анкеты).

3. Оборудовать на территории спортивную площадку (1 анкета).

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

На главной странице сайта желательно разместить контактный телефон специалиста, который может отвечать на поступающие телефонные звонки (в настоящее время размещенный на сайте номер телефона является телефоном приемной директора).

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (http://mzaliv.ru/) добавить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

2. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

3. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.

4. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

5. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

6. Отладить работу по обращениям через электронную форму на сайте.

7. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить информационный стенд на входе на территорию учреждения.

2. Для маломобильных категорий клиентов предусмотреть перестановку мебели в жилых комнатах таким образом, чтобы она не мешала свободному проходу.

3. Оборудовать санитарно-гигиенические помещения, которыми могут воспользоваться люди маломобильной категории клиентов, специальными поручнями.

4. Организовать нескользкие покрытия на кафельные участки пола в зонах общественного пользования.

**12. ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»**

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

Рассмотреть возможность добавления дополнительных часов для прогулок (1 анкета).

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (http://ocpd.nsk.ru) добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

2. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

3. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

4. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

5. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить информационную табличку на входе на территорию учреждения.

2. Установить указатели на ключевом перекрестке по ходу маршрута до учреждения.

**13. ГБУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга»**

**Рекомендации, сформированные с учетом пожеланий клиентов, оставленных при анкетном опросе:**

1. Оборудовать спортивный зал (3 анкеты).

**Рекомендации по результатам телефонных звонков:**

Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах для потенциальных категорий клиентов (например, из вышеуказанных общих рекомендаций).

**Рекомендации по результатам мониторинга сайтов:**

1. На официальном сайте учреждения (<http://www.гбунсо-радуга.рф>) добавить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет").

2. Добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

3. Добавить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

4. Добавить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре.

5. Добавить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

6. Создать альтернативную версию официального сайта организации социального обслуживания для слабовидящих.

7. Добавить информацию о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа).

8. Добавить информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Рекомендации по результатам наблюдений:**

1. Установить информационный стенд на входе на территорию учреждения.

2. Установить указатель на ключевом перекрестке, учреждение трудно найти.

3. Сделать ремонт асфальтового покрытия на непосредственно прилегающей к учреждению территории.