**Отчет**

**о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями**

**социального обслуживания**

**Самарской области**

Самара 2021

# ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа»

Данная организация – имеет 94,60 баллов в итоговом рейтинге.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **№п/п** | **К1** | **К2** | **К3** | **К4** | **К5** | **Общий балл** |
| 13 | 12 | 98,00 | 96,33 | 83,00 | 98,33 | 97,22 | **94,60** |

Рис. 13 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального округа».

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации целесообразно провести работу над официальным сайтом для облегчения восприятия пользователями.

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно:

* организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

* выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
* специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

В рамках улучшения работы учреждения предлагается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации путем установки табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля. предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами).

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

* организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
* проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
* проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;
* организовывать проведение регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

* предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
* проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
* принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: *«Необходимо сделать ремонт в отделениях, находящихся по адресам г. Тольятти, ул. Карбышева, 9; г. Тольятти, ул. Никонова, 2; крайне неприятно во время ожидания смотреть на ободранные стены и спотыкаться о рваный линолеум, получать ответы на вопросы в электронном варианте, например по эл. почте., на Будённого, 6 желательно расширить помещение, необходимо больше специалистов, добавить электронные таблички и указатели, пандус, наличие питьевой воды в холле, туалетной бумаги, сушилки для рук, требуется ремонт в КЦСОН ОТДЕЛЕНИЕ Комсомольского района, нет условий для получателей услуг: туалеты, горячая вода, кондиционеры, пожилым посетителям трудно, в кабинетах душно, нет достаточно туалетов, нет воды, улучшение навигации по центру, расширение кабинетов и снабжение кондиционерами., выделить нормальное здание под организацию, где будет нормальная температура, туалеты с горячей водой, зал ожидания: просторный и большой, отдельный туалет для детей (маленький унитазик), туалетная бумага, сенсорное мыло, компьютерное диагностическое обследование с получением результатов сразу после проведения диагностики».*