

Таблица 2

Итоговый рейтинг ОСО по качеству оказания услуг*

2.1. Комплексные центры социального обслуживания населения		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	26,81	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	25,53	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	25,11	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	24,48	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	23,55	5

*МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ ОЦИЙ БАЛЛ – 33

2.2. Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей*		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	23,44	1
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	23,30	2
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	23,16	3

*МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ ОЦИЙ БАЛЛ – 31

2.3. Социально-реабилитационные центры*		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	23,66	1
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	22,83	2
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	21,88	3

*МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ ОЦИЙ БАЛЛ – 31

«Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» оценено на 0, 3 балла, так как на сайте ОСО отсутствует значимая информация о порядке и условиях предоставления услуг, о наличии лицензий на осуществление деятельности, о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре и др.);

-доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации, составляет 0,73;

-доля ПСУ, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания составляет 0,68 и 0,58, что в среднем на 20% ниже по сравнению с другими ОСО данной группы.

Ниже представлены рейтинги организаций социального обслуживания по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг.

Таблица 3

Рейтинг ОСО по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации социального обслуживания*

*Максимальный балл по данному показателю составляет 15 баллов.

3.1.Комплексные центры социального обслуживания населения		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	12,68	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	12,61	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	12,53	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	11,36	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	10,97	5

3.2.Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	13,90	1
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	13,70	2
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	13,10	3

3.3.Социально-реабилитационные центры		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	13,30	1
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	12,33	2
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	12,06	3

При оценке по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об ОСО, максимальное количество баллов набрали:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»,

БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»,

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада».

Эти организации используют все возможные инструменты, чтобы обеспечить открытость и доступность информации общественности, потенциальным клиентам, родственникам ПСУ. Специалисты оперативно дают обратившимся обратную связь, постоянно обновляют сайт, в здании ОСО грамотно оформленные стенды, на которых можно найти необходимую и актуальную информацию, присутствует бумажная полиграфическая продукция (буклеты). Руководство организаций придает большое значение межведомственному взаимодействию, что также способствует открытости и доступности.

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района» набрали в среднем по 12 баллов. Основные причины, по которым данные учреждения не смогли набрать максимальный балл (15), заключается в недостаточном наполнении официальных сайтов ОСО, отсутствием альтернативной версии сайта для слабовидящих посетителей.

Минимум баллов по данному показателю имеют:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района» (недостаточное содержательное наполнение официального сайта ОСО, отсутствие альтернативной версии сайта для слабовидящих посетителей, более низкая доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации);

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района» (не имеет официального сайта ОСО, информацию можно найти на официальном сайте Вологодского муниципального района и на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях - www.bus.gov.ru);

БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (недостаточная наполненность официального сайта ОСО);

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца» (отсутствие на официальном сайте ОСО части информации (например, копия устава учреждения; правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правила внутреннего трудового распорядка; информация о финансово-хозяйственной деятельности и др.), предусмотренной частью 3 ст.13 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (№ 442-ФЗ);

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» (отсутствие официального сайта ОСО и недостаточный объем доступной информации).

Отметим, что сайты организаций в большинстве своем малоинформативны. У ряда ОСО официальные сайты отсутствуют (БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»). Данный ресурс не используется организациями в полной мере. В то же время, возможна более яркая презентация ОСО, что будет способствовать повышению конкурентоспособности организаций и, соответственно, привлечению ПСУ. Вероятно, возможен обмен опытом между учреждениями.

Анализ информационных материалов показал, что каждая организация имеет необходимые информационные стенды в помещениях, изготавливает специальные брошюры и буклеты. В целом, данные источники содержат необходимую информацию о деятельности ОСО (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги). Необходимо отметить существенную разницу в презентабельности материалов, их адаптированности для ПСУ: в частности, наиболее привлекательные стенды

у БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца», буклеты – у БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца». К сожалению, большое количество материалов представляют собой выписки из нормативно-правовой документации, поэтому могут быть малопонятны ПСУ и требуют дополнительной разъяснительной работы специалистов.

Альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению имеется у 5 организаций.

Дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) – телефон, электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» – имеются у всех организаций. В то же время использование метода «контрольных закупок» показало, что далеко не каждая организация может предоставить получателю социальных услуг необходимую информацию «по первому звонку» (БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»).

Обращение в организации показало, что быстрый информативный ответ по электронной почте может быть получен в 8 организациях из 11.

Получатели социальных услуг в целом удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организаций социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. Письменный опрос показал, что ПСУ предпочитают обращаться к специалисту лично (особенно в ОСО, где ПСУ находятся на стационарном обслуживании: центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей).

Таблица 4

Рейтинг ОСО по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения*

*Максимальный балл по данному показателю составляет 8 баллов

4.1. Комплексные центры социального обслуживания населения		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	7,06	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	6,35	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	5,22	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	4,91	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	4,80	5

4.2. Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям,	4,10	1

оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»		
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	3,21	2
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	3,10	3

4.3. Социально-реабилитационные центры		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	4,51	1
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	4,38	2
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	3,91	3

Территория, прилегающая к организациям социального обслуживания, в той или иной степени оборудована с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг в большинстве ОСО, в основном для лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Тем не менее, отвечая на вопросы анкеты, ПСУ некоторых ОСО высказали свои замечания: ПСУ «Комплексного центра социального обслуживания населения Сокольского района» отметили, что «слишком много машин на тротуаре – невозможно пройти»; «не устраивает подъезд (дорога) к зданию ОСО».

Входные зоны на объектах оценки, в основном, оборудованы для маломобильных групп населения.

Следует отметить, что по критерию «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» все ОСО характеризуются отсутствием в полной мере необходимых условий, обеспечивающих беспрепятственный доступ к услугам, предоставляемым ОСО.

Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в ОСО имеются. В некоторых из них в настоящее время идет ремонт: «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района». В «Белозерском центре помощи детям, оставшимся без попечения родителей» такой ремонт запланирован на 2017 год.

Специальные видео-, аудио- информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения чаще всего в ОСО отсутствуют. В организациях есть аудио-информаторы, установленные в соответствии с требованиями пожарной безопасности. «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» снабжен индукционной системой «Исток» для ПСУ с нарушением слуха.

По мнению получателей социальных услуг, наиболее доступны условия оказания услуг в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района».

Менее доступны услуги для ПСУ БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района», БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».

Укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, составляющая 100%, выявлена в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района», БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца».

Наиболее низкий показатель укомплектованности организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг среди КЦСОН имеют БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» и БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района» (0,98); среди СРЦ – БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» (0,84); среди ЦПД – БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина» (0,60).

Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, большинство ПСУ оценивают хорошо. Наиболее низкий балл по данному показателю имеет «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района» (0,50), «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина» (0,66), «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада» (0,68).

По критерию «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» все ОСО получили по 1 баллу.

В целом, по показателю «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения» максимальные баллы в группах имеют:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» (оборудована территория, прилегающая к ОСО, входные зоны, имеется аудиоинформатор);

БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» (высокие показатели по критериям: доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными (1,0); укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (0,85); доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (0,75);

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс».

Таблица 5

Рейтинг ОСО по показателям, характеризующим время ожидания предоставления социальной услуги *

**Максимальный балл по данному показателю составляет 2 балла*

5.1.Комплексные центры социального обслуживания населения		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	1,23	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	1,08	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	1,07	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	1,05	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	1,01	5

Примечание: данный показатель не применяется к центрам помощи детям, оставшимся без попечения родителей; социально-реабилитационным центрам.

Среднее время ожидания приема к специалисту ОСО во всех организациях составило менее 15 минут. Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, достаточно высока в БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района» (0,23).

Таблица 6

Рейтинг ОСО по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания*

*Максимальный балл по данному показателю составляет 3 балла

6.1.Комплексные центры социального обслуживания населения		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	2,27	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	2,16	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	2,14	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	2,06	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	2,05	5

6.2.Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	2,14	1
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	2,0	2
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	1,46	3

6.3.Социально-реабилитационные центры		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	2,24	1
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	2,05	2
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	1,34	3

Высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания получатели социальных услуг БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района», БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад», БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».

Часть ПСУ довольно сдержанно оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников «Устюженского центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» (0,72), «Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Росток» города Череповца» (0,68).

В сравнительном разрезе низкий балл по показателю «повышение квалификации/профессиональная переподготовка по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года» имеют:

БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» (0,02)

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца» (0,08).

Относительно высокие баллы по данному показателю имеют: БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад» (0,27), БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» (0,33).

Таблица 7

Рейтинг ОСО по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания услуг*

*Максимальный балл по данному показателю составляет 5 баллов

7.1. Комплексные центры социального обслуживания населения		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»	4,70	1
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»	4,44	2
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»	4,19	3
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Череповецкого района «Лад»	3,87	4
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»	3,67	5

7.2. Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Белозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	4,99	1
БУ СО ВО «Вологодский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, им. В.А.Гаврилина»	4,53	2
БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья»	3,70	3

7.3. Социально-реабилитационные центры		
ОСО	Общий балл	Рейтинг
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» города Череповца»	4,30	1
БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	4,21	2

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада»	3,74	3
--	------	---

Рейтинг, составленный по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания услуг, в основном, складывался из мнений ПСУ и их родственников.

Низкий балл по данному показателю в соответствующих группах набрали:

БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»: причина в том, что большее (по сравнению с другими ОСО) количество ПСУ не удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых);

БУ СО ВО «Устюженский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» (малая доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, некоторые ПСУ не удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), малая часть ПСУ готовы рекомендовать ОСО родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании);

БУ СО ВО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лада» (большая часть ПСУ (по сравнению с другими ОСО группы) не удовлетворены жилым помещением, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, хранением личных вещей, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования).

Проводимые в ОСО мероприятия, имеющие групповой характер (оздоровительные, досуговые), в основном, удовлетворяют всех ПСУ.

Зарегистрированных в организациях социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг нет.

В целом, большинство ПСУ готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

5.РЕКОМЕНДАЦИИ

1 группа: Комплексные центры социального обслуживания населения

Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Великоустюгского района»:

-убедиться в соответствии информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» - отразить на официальном сайте ОСО информацию в полном объеме: пп. 2, 4, 5 (дополнить), 6,7,9,10,11,12;

-рассмотреть возможность создания альтернативной версии официального сайта ОСО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

-обнародовать информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте ОСО;

-рассмотреть возможность создания доступных 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: наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

-обратить внимание на повышение уровня компетентности специалистов, непосредственно взаимодействующими с ПСУ (курсы повышения квалификации, обмен опытом, супервизия, наставничество);

-обратить внимание на низкую долю ПСУ, удовлетворенных качеством питания (0,05).

Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Вологодского района»:

-активизировать деятельность по созданию официального сайта ОСО;

-обнародовать информацию о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте ОСО в сети «Интернет»;

-рассмотреть возможность создания альтернативной версии официального сайта ОСО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

-рассмотреть возможность создания доступных 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: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

-обратить внимание на низкую долю ПСУ, удовлетворенных качеством питания (0,05);

-более оперативно реагировать на запросы получателей социальных услуг, направляемые по электронной почте.

Рекомендации и показатели, на которые необходимо обратить внимание, для руководства БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кадуйского района»:

-убедиться в соответствии информации о деятельности ОСО, размещенной на официальном сайте ОСО в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» - отразить на официальном сайте ОСО информацию в полном объеме: пп. 4,5 (дополнить),6,7,9,10,11,12;