**Приложение 3**

**Доклад по проведенным мероприятиям организациями социального обслуживания на основании планов, направленных на повышение качества оказания социальных услуг, в рамках проведения независимой оценки качества социальных услуг в 2016 году**

В 2016 году независимая оценка качества социальных услуг осуществлялась в 44 организациях социального обслуживания, что составило 50% от общего количества государственных организаций социального обслуживания Волгоградской области.

По итогам проведения независимой оценки качества работы за 2016 год членами общественного совета (протокол заседания общественного совета от 25.11.2016 № 13) было принято решение о формировании рейтингов организаций социального обслуживания населения Волгоградской области по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг в соответствии с формами обслуживания.

Сформировано три рейтинга по следующим формам: учреждения социального обслуживания на дому, полустационарные учреждения социального обслуживания и стационарные учреждения социального обслуживания.

Протокол заседания общественного совета комитета социальной защиты населения Волгоградской области, рейтинги организаций по итогам проведения независимой оценки качества работы в 2016 году размещены на странице комитета социальной защиты населения в разделе "Независимая оценка качества социальных услуг".

Всем организациям социального обслуживания, кроме занявших первые места в рейтинге, было поручено разработать планы повышения качества работы учреждений на 2017 год. Все планы были размещены на официальном сайте комитета социальной защиты населения Волгоградской области.

На 13.09.2017 41 организацией социального обслуживания были направлены отчеты по проведенным мероприятиям, на основании планов, утвержденных приказами организаций социального обслуживания на 2017 год по улучшению качества оказания социальных услуг.

**По I критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания в 18 организациях социального обслуживания проведена работа:**

- по обновлению информационных стендов,

- размещена актуальная и достоверная информация на сайтах учреждений об услугах, перечне и порядках их предоставления, в том числе и в иных организациях, результатом которых стало повышение доли получателей социальных услуг, считающих информирование о работе организации доступным и достаточным.

-актуализирована информация на сайте (bus.gov.ru) в соответствии с требованиями приказа Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011г. № 86-н,

-проведено информационное освещение деятельности учреждений в СМИ

-проведен мониторинг результативности дистанционных обращений получателей социальных услуг посредством электронной почты и телефона.

Во всех организациях социального обслуживания, в которых осуществлялась независимая оценка качества социальных услуг в 2016 году, по результатам которой стало необходимым наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по слуху и зрению, проведена работа по созданию альтернативных версий официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, а также созданы дополнительные страницы в социальных сетях, транслирующие деятельность организаций социального обслуживания.

В ряде организаций социального обслуживания, в которых по разным причинам отсутствовала возможность направления заявления (жалобы) предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме, появилась возможность обращаться при помощи дистанционных способов взаимодействия. Все проверяемые организации социального обслуживания имеют электронные сервисы по работе с обращениями граждан. На официальных сайтах организаций социального обслуживания в разделе "Работа с обращениями" имеется возможность подачи жалобы в электронном формате с прикреплением отдельного файлового документа и направления обращения в организацию социального обслуживания населения в удобное время и в удобном формате.

Также в ряде организаций была размещена информация о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на официальных сайтах организаций социального обслуживания.

**По II критерию, характеризующему комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, в ряде организаций социального обслуживания** проведена работа по установлению аудиовизуальной, информационно-справочной системы. оснащению аудио и видеоинформаторами в помещениях для лиц с нарушением функций слуха и зрения, кнопками вызова в санитарно-гигиенических помещениях и на входных зонах.

Более половины организаций социального обслуживания подали заявки на участие в государственной программе «Формирование доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и маломобильных групп населения Волгоградской области» на 2014-2020 годы,

Также в ряде учреждений было осуществлено обновление паспортов доступности объектов, приведены в соответствие с нормативами пандусы, поручни, устранены пороги, наклеена контрастная маркировка на ступенях,

Проводилась работа и по оборудованию прилегающих территорий: нанесение дорожной разметки на месте парковки для инвалидов, оборудовались тактильные таблички, а так же были приобретены знаки и графическая информация для повышения уровня доступности маломобильных групп населения.

Во многих организациях социального обслуживания запрошены средства по выполнению работ по адаптации зданий для беспрепятственного доступа инвалидов. В целях повышения уровня благоустройства прилегающей территории в организациях социального обслуживания были проведены субботники, а также работа по озеленению и благоустройству прилегающей территории: высажены клумбы, покрашены объекты благоустройства инфраструктуры организаций социального обслуживания.

В большей части организаций проведен косметический ремонт в жилых комнатах, составлена проектно-сметная документация на проведение капитального ремонта, произведена установка сплитсистем, а также заключены договоры на приобретение мебели.

В целях обеспечения сохранения укомплектованности организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг все организации социального обслуживания направляют сведения в кадровые службы по вакантным единицам ежемесячно, проводится техническая учеба с социальными работниками и специалистами по социальной работе.

**По III критерию, характеризующему время ожидания предоставления социальной услуги**

Проведены мероприятия, направленные на корректировку графиков приема специалистов в организациях социального обслуживания, что позволило сохранить долю получателей социальных услуг, которым была предоставлена услуга в срок до 100%. Данные получены на основе анкетирования получателей социальных услуг.

**По IV критерию, характеризующему доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

В ряде организаций социального обслуживания составлены графики повышения квалификации специалистов, а также ведутся работы по их аттестации, составлены планы повышения квалификации специалистов.

Прошли переподготовку более 50 работников социального обслуживания по программе повышения квалификации работников, 350 работников организаций социального обслуживания повышали квалификацию на курсах повышения квалификации. Также в организациях были проведены мероприятия по сбору информации от получателей социальных услуг по уровню удовлетворенности качеством получаемых услуг по отделениям организаций.

В ряде организаций были проведены обучающие семинары по этике специалистов организаций социального обслуживания с получателями социальных услуг организаций социального обслуживания. Проведены тестирования специалистов по основам знаний этического кодекса и осуществлен контроль в виде обзвона потребителей за соблюдением специалистами этических основ социальной работы.

**V Критерий. Удовлетворенность качеством оказания услуг.**

В целях повышения доли получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, в том числе, жилым помещением, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, мебелью, мягким инвентарем, предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, хранением личных вещей, оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью их предоставления, графиком посещения родственниками организаций социального обслуживания, периодичностью прихода на дом социальных работников, оперативностью решения вопросов во всех 41 организациях социального обслуживания проводилась работа по повышению качества оказания социальных услуг:

- анкетирование удовлетворенностью получателей социальных услуг, качеством предоставления услуг;

- организация технической учебы со специалистами по системе качества предоставления социальных услуг;

- проведение самоконтроля сотрудников;

-изменение видов и формы проведения групповых занятий с получателями социальных услуг, внедрение новых технологий работы, изучение опыта работы других центров социального обслуживания населения по данному вопросу;

-проведение внутреннего опроса (мониторинга) получателей социальных услуг и работников центров социального обслуживания в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества оказания социальных услуг;

-проведение информационно-разъяснительной работы с законными представителями получателей социальных услуг

-утвержден Порядок проведения мероприятий по оценке качества предоставляемых услуг.

Таким образом, в организациях социального обслуживания в плановом режиме проводилась работа по информационной открытости деятельности учреждений, в том числе ведение официальных сайтов, обеспечение наполненности актуальной информацией. Была продолжена работа по реализации кадровой политики, в том числе усилена работа по укомплектованности учреждений специалистами, оказывающими социальные услуги. Проведены мероприятия по повышению качества оказания социальных услуг и продолжена работа с получателями социальных услуг с целью доведения необходимой информации до них, в том числе о формах, видах и порядке оказания социальных услуг, а также возможных вариантах обратной связи.

Проведена работа, направленная на улучшение материально-технической базы организаций, реализации доступной среды и проведения работ, направленных на поддержание в рабочем состоянии имеющейся материально-технической базы организаций.