

Приложение к протоколу № 4
заседания Общественного совета по
проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями
социального обслуживания населения
Кемеровской области

Основные итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
социального обслуживания населения Кемеровской области в 2019 году

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Кемеровской области установлено, что подавляющее большинство получателей социальных услуг высоко оценивают работу организаций социального обслуживания Кемеровской области по показателям вежливости, доброжелательности, компетентности работников организаций, удовлетворенностью условиями предоставления социальных услуг. При проведении натурного наблюдения эксперты высоко оценивают заинтересованность персонала в развитии указанных учреждений, в стремлении создавать комфортные условия для получателей социальных услуг. Сайты оцениваемых организаций в целом содержат полную информацию, хорошо структурированы, ориентированы на граждан. При обращении в организации по телефону эксперты получили полную информацию по заданным вопросам в доступной форме, сотрудники учреждений отвечают на обращения доброжелательно. Через электронные сервисы ответы на обращения экспертами получены оперативно с указанием исполнителя и его телефона.

Среди основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки, отмечена несвоевременность отражения актуальной информации на сайтах организаций (чаще всего отсутствует информация о финансово-хозяйственной деятельности организации).

Наиболее низким значением характеризуется показатель доступности услуг для инвалидов. Требуется установка поручней, оборудование туалетов и входных зон, приобретение табличек Брайля и информационных табло в ряде учреждений, работы по устранению данных недостатков ведутся.

Респонденты при анкетировании в детских учреждениях отмечают необходимость обновления игровых и спортивных площадок.

В домах временного пребывания клиенты просят постоянный доступ к Интернету через Wi-Fi и более частое питание (например, 5 раз в день).