Утверждаю:

Начальник департамента

социальной защиты населения

Кемеровской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.Г. Круглякова

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

**ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ И ПЛАНЫ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ НАДОМНОГО, ПОЛУСТАЦИОНАРНОГО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ ЗА 2016 ГОД**

Рейтинг учреждений социального обслуживания населения

(Областные дома ветеранов) Кемеровской области

по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2016 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  | **Наименование учреждения** |  | **Интегральное значение критериев** | **Место в рейтинге** |
|  | ГБУ Кемеровской области «Областной Центр социального обслуживания – областной дом ветеранов», г. Кемерово | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»**Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | 29,70 | **1** |
|  | ГБУ Кемеровской области «Областной Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов», г.Новокузнецк | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 27,90 | **2** |

Рейтинг учреждений социального обслуживания населения

(Центры социального обслуживания населения) Кемеровской области

по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2016 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  | **Наименование учреждения** |  | **Интегральное значение критериев** | **Место в рейтинге** |
|  | МБУ «Центр социального обслуживания населения» , г.Прокопьевск | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 31,30 | **1** |
|  | МБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Центрального района, г.Новокузнецка | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»**Планы по улучшению качества работы организации**- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 31,10 | **2** |
|  | МБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Орджоникидзевского района, г.Новокузнецка | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»**Планы по улучшению качества работы организации**- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 30,80 | **3** |
|  | МБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Куйбышевского района, г.Новокузнецка | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»**Планы по улучшению качества работы организации**- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 30,50 | **4** |
|  | МБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Новоильинского района , г.Новокузнецка | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и частично представлена на стендах организации- на сайте организации нет полезных ссылок на сайты администраций и учреждений в помощь клиентам- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»**Планы по улучшению качества работы организации**- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», разместить полную информацию на стендах организации- на сайте организации разместить полезные ссылки на сайты администраций и учреждений в помощь клиентам- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 29,90 | **5** |
|  | МБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Кузнецкого района, г.Новокузнецка | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и частично представлена на стендах организации- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»**Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», разместить полную информацию на стендах организации- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 29,90 | **6** |
|  | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Новокузнецкого муниципального района | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» - низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - не обеспечена полная информация об учреждении на сайте**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационных стендах в учреждении- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте | 29,50 | **7** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Крапивинского муниципального района | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационных стендах в учреждении- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - не обеспечена полная информация об учреждении на сайте**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационных стендах в учреждении- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте | 29,40 | **8** |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания» Киселевского городского округа | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационных стендах в учреждении- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационных стендах в учреждении- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 28,80 | **9** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»  Междуреченского городского округа | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационных стендах в учреждении- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационных стендах в учреждении- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 28,80 | **10** |
|  | МБУ «Центр социального обслуживания населения» Ленинск-Кузнецкого городского округа | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационных стендах в учреждении- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - не обеспечен удобный поиск информации об учреждении на сайте**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационных стендах в учреждении- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- сделать удобный поиск информации об учреждении на сайте | 28,70 | **11** |
|  | МБУ«Комплексный центр социального обслуживания населения» города Полысаево.  | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - не обеспечена полная информация об учреждении на сайте**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте | 28,70 | **12** |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания» Прокопьевского муниципального района  | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - не обеспечена полная информация об учреждении на сайте**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте | 28,70 | **13** |
|  | МБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Заводского района, г.Новокузнецка | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- низкая удовлетворенность получателей услуг порядком оплаты услуг, в анкетах указано на снижение оплаты услуг**Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- проанализировать порядок оплаты услуг и их стоимость | 28,50 | **14** |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Таштагольского городского поселения»  | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на стендах в организации- никто из работников, не прошёл повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на стендах в организации- оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение - оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 28,40 | **15** |
|  | МБУ «Топкинский центр социального обслуживания» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 28,20 | **16** |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания» Калтанского городского округа | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- достаточное число обслуживаемых указали об ожидании предоставления услуги при назначении**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- проанализировать причины ожидания в очереди при назначении услуг и обеспечить сокращение времени ожидания в очереди | 28,10 | **17** |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания» Гурьевского района | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - низкая удовлетворенность получателей социальных услуг изменением качества жизни в результате получения услуг в учреждении**Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить удовлетворенность получателей социальных услуг изменением качества жизни в результате получения услуг в учреждении | 27,60 | **18** |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания населения» Краснобродского городского округа | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» и по телефону- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и информационном стенде в организации- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - не обеспечена полная информация об учреждении на сайте**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» и по телефону- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационном стенде в организации- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте | 27,50 | **19** |
|  | МБУ «Центр социального обслуживания» Беловского городского округа | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 27,10 | **20** |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания», г. Мыски | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационных стендах в организации- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на информационном стенде в организации- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 27,10 | **21** |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Мундыбашского городского поселения»  | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на стенде в организации- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» и на стенде в организации- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте | 26,80 | **22** |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания населения Кемеровского муниципального района» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 25,80 | **23** |
|  | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Промышленновского муниципального района | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- низкий показатель удовлетворенности от получателей услуг о доступности и качестве информации- нет специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - низкая удовлетворенность получателей социальных услуг изменением качества жизни в результате получения услуг в учреждении**Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разработать меры по информированности получателей о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить удовлетворенность получателей социальных услуг изменением качества жизни в результате получения услуг в учреждении | 24,90 | **24** |
|  | МКУ «Центр социального обслуживания населения Беловского муниципального района» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте - не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», лично в организацию, по телефону на горячую линию- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на стендах в организации - низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», лично в организацию, по телефону на горячую линию- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на стендах в организации - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 24,60 | **25** |

Рейтинг учреждений социального обслуживания населения

(Центры социальной адаптации населения, дом ночного пребывания, дом временного и ночного пребывания) Кемеровской области по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2016 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  | **Наименование учреждения** |  | **Интегральное значение критериев** | **Место в рейтинге** |
|  | МБУ «Центр социальной адаптации населения г. Кемерово» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - низкий показатель удовлетворенности от получателей услуг о доступности и качестве информации- низкий показатель удовлетворенности получателей услуг от получаемого питания, оборудования помещения мебелью, проведением досуговых, оздоровительных мероприятий имеющих групповой характер**Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- разработать меры по информированности получателей о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.- обеспечить удовлетворенность получателей услуг от получаемого питания, оборудования помещения мебелью, проведением досуговых, оздоровительных мероприятий имеющих групповой характер | 35,10 | **1** |
|  | МКУ «Дом временного и ночного пребывания», г. Белово | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - нет специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - работники не проходят повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 34,90 | **2** |
|  | МКУ «Дом  ночного пребывания для лиц без определенного места жительства и занятий» , г. Новокузнецк | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - длительное время ожидания предоставления услуги- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - низкий показатель удовлетворенности получателей услуг от оборудования помещения мебелью, проведением досуговых, оборудование санитарно-гигиеническим помещением, оздоровительных мероприятий имеющих групповой характер**Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - сократить время ожидания услуги- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить удовлетворенность получателей услуг от оборудования помещения мебелью, проведением досуговых, оборудование санитарно-гигиеническим помещением, оздоровительных мероприятий имеющих групповой характер | 32,90 | **3** |

Рейтинг учреждений социального обслуживания населения

(Специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающиеся в социальной реабилитации (стационарная + дневная сеть)) Кемеровской области по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2016 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  | **Наименование учреждения** |  | **Интегральное значение критериев** | **Место в рейтинге** |
|  | ГКУ КО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Маленький принц» , г.Кемерово | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- нет специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - не оборудована территория, прилегающая к организации, с учётом требований доступности для маломобильных получателей услуг**Планы по улучшению качества работы организации**- оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение- оборудовать территорию, прилегающую к организации, с учётом требований доступности для маломобильных получателей услуг | 41,00 | **1** |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса», г. Новокузнецк | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- низкая укомплектованность организации сотрудниками, осуществляющих предоставление социальных услуг- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - низкий показатель получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения услуг- низкий показатель удовлетворенности получателей услуг от оздоровительных и досуговых мероприятий имеющих групповой характер**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- усилить кадровую политику в организации- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- проанализировать работу учреждения, с целью понять почему их работа не может быть положительно оценена с точки зрения изменение качества жизни получателей услуг как положительная- обеспечить удовлетворенность получателей услуг от оздоровительных и досуговых мероприятий имеющих групповой характер | 37,60 | **2** |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Прокопьевского муниципального района | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- нет сайта организации, все размещено в рамках муниципального сайта- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте - помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - низкий показатель удовлетворенности получателей услуг от оздоровительных и досуговых мероприятий имеющих групповой характер**Планы по улучшению качества работы организации**- разработать собственный сайт с учетом все требований- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить удовлетворенность получателей услуг от оздоровительных и досуговых мероприятий имеющих групповой характер | 36,60 | **3** |
|  | МКУ "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Доверие», г.Киселевск | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 36,40 | **4** |
|  | МКУ «Социальный приют для детей и подростков «Надежда» Беловского муниципального района» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на информационном стенде и других ресурсах- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - низкий показатель удовлетворенности получателей услуг от оборудования санитарно-гигиеническим помещением**Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», на информационных стендах в организации и других ресурсах- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить удовлетворенность получателей услуг от оборудования санитарно-гигиеническим помещением | 36,40 | **5** |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Прокопьевск | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения, частично оборудована входная зона (нет поручней и пандуса)- низкий показатель удовлетворенности получателей услуг от оборудования санитарно-гигиеническим помещением**Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения, закончить оборудование входной зоны- обеспечить удовлетворенность получателей услуг от оборудования санитарно-гигиеническим помещением | 36,00 | **6** |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга», г.Ленинск-Кузнецкий | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на стендах организации в общедоступных местах**Планы по улучшению качества работы организации**- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на стендах организации в общедоступных местах  | 36,00 | **7** |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г.Междуреченск | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- территория не оборудована с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг- нет специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - организация укомплектована кадрами на 70%, что не позволяет в полной мере оказывать услуги- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- оборудовать территорию, прилегающую к организации с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг- оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте | 35,80 | **8** |
|  | МКУ Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Полярная звезда», г. Новокузнецк | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- организация укомплектована кадрами на 60%, что не позволяет в полной мере оказывать услуги- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - низкий показатель удовлетворенности получателей услуг от оборудования санитарно-гигиеническим помещением, конфиденциальности предоставления услуг, графика посещения родственниками**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить удовлетворенность получателей услуг от оборудования санитарно-гигиеническим помещением, конфиденциальности предоставления услуг и графика посещения родственниками | 35,60 | **9** |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Таштагольского района | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в общедоступных местах- не обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам- организация укомплектована кадрами на 60%, что не позволяет в полной мере оказывать услуги- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - длительное время ожидания предоставления услуги**Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в общедоступных местах- для обеспечения доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам необходимо оборудовать входные зоны пандусами, поручнями и т.д., оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение, оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- проанализировать причины ожидания в очереди при назначении услуг и обеспечить сокращение времени ожидания в очереди | 33,10 | **10** |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», г. Мыски | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- не обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - длительное время ожидания предоставления услуги**Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- для обеспечения доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам необходимо оборудовать входные зоны пандусами, поручнями и т.д., оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение- проанализировать причины ожидания в очереди при назначении услуг и обеспечить сокращение времени ожидания в очереди- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 33,10 | **11** |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» муниципального образования «Новокузнецкий муниципальный район» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте, сайт расположен на бесплатном ресурсе, который не дает возможности разместить всю необходимую информацию, в том числе альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению, нет возможности направить заявление (жалобу) и т.д.- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения- организация укомплектована кадрами на 40%, что не позволяет в полной мере оказывать услуги- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - низкий показатель удовлетворенности получателей услуг от оборудования санитарно-гигиеническим помещением, содержания санитарно-технического оборудования, хранения личных вещей**Планы по улучшению качества работы организации**- создать сайт со всеми необходимыми информационными блоками- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение - оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить удовлетворенность получателей услуг от оборудования санитарно-гигиеническим помещением, содержания санитарно-технического оборудования, хранения личных вещей | 30,10 | **12** |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», Гурьевский район | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в общедоступных местах на стендах- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - организация укомплектована кадрами на 60%, что не позволяет в полной мере оказывать услуги- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - длительное время ожидания предоставления услуги**Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в общедоступных местах на стендах- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- проанализировать причины ожидания в очереди при назначении услуг и обеспечить сокращение времени ожидания в очереди | 29,50 | **13** |
|  | МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Теплый дом» Беловского городского округа | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет возможности направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- не обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложения и отзывов о качестве услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- для обеспечения доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам необходимо оборудовать входные зоны пандусами, поручнями и т.д., оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение, оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 28,70 | **14** |

Рейтинг учреждений социального обслуживания населения

(Центры психолого-педагогической помощи населению) Кемеровской области по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2016 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  | **Наименование учреждения** |  | **Интегральное значение критериев** | **Место в рейтинге** |
|  | МКУ «Центр психолого-педагогической помощи», г.Прокопьевск | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - низкий процент работников, прошедших повышение квалификации /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 36,60 | **1** |
|  | МБУ «Центр психолого-педагогической помощи населению», г.Ленинск-Кузнецкий | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- нет специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - помещение требует ремонта и замены мебели- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - низкий показатель удовлетворенности получателей услуг от конфиденциальности предоставления услуг**Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение - оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - рассмотреть вопрос о проведении ремонта в помещениях центра- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- обеспечить конфиденциальность предоставления услуг | 33,60 | **2** |
|  | МКУ «Центр психолого-педагогической помощи населению», г.Междуреченск | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- сайт организации не работает- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте - не обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - организация укомплектована кадрами на 50%, что не позволяет в полной мере оказывать услуги- длительное время ожидания предоставления услуги- получатели услуг не удовлетворены их предоставление и не готовы рекомендовать организацию для других граждан с положительной стороны**Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить работу сайта организации - для обеспечения доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам необходимо оборудовать входные зоны пандусами, поручнями и т.д., оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение, оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- проанализировать причины ожидания в очереди при назначении услуг и обеспечить сокращение времени ожидания в очереди- необходимо комплексное, межведомственное рассмотрение проблем в учреждении с принятием административных мер | 25,10 | **3** |

Рейтинг учреждений социального обслуживания населения

(Реабилитационные центры для детей с ограниченными возможностями (стационарная + дневная сеть)) Кемеровской области по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2016 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  | **Наименование учреждения** |  | **Интегральное значение критериев** | **Место в рейтинге** |
|  | МКУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга», г.Прокопьевск | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не обеспечена полная информация об учреждении на сайте- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в общедоступных местах на стендах организации- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- обеспечить полноту информации об учреждении на сайте- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в общедоступных местах на стендах организации- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 37,10 | **1** |
|  | МБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Фламинго», г.Кемерово | - не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в общедоступных местах на стендах организации- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы **Планы по улучшению качества работы организации**- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в общедоступных местах на стендах организации- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы | 36,70 | **2** |
|  | МКУ «Центр реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями», г.Новокузнецк | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- не организована системная работа с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в общедоступных местах на стендах организации- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - длительное время ожидания предоставления услуги**Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- организовать системную работу с обращениями граждан с помощью дистанционных способов взаимодействия по электронной почте (с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в общедоступных местах на стендах организации- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- проанализировать причины ожидания в очереди при назначении услуг и обеспечить сокращение времени ожидания в очереди | 33,90 | **3** |
|  | МБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», г.Ленинск-Кузнецкий | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на стендах организации- помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - длительное время ожидания предоставления услуги- низкая удовлетворенность получателей услуг от предоставляемого питания, обеспеченностью мебелью, социально бытовыми услугами, графиком посещения родственниками и качеством проводимых досуговых , оздоровительных мероприятий имеющих групповой характер**Планы по улучшению качества работы организации**- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на стендах организации- оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- проанализировать причины ожидания в очереди при назначении услуг и обеспечить сокращение времени ожидания в очереди- обеспечить удовлетворенность получателей услуг от предоставляемого питания, обеспеченностью мебелью, социально бытовыми услугами, графиком посещения родственниками и качеством проводимых досуговых , оздоровительных мероприятий имеющих групповой характер | 33,30 | **4** |

Рейтинг учреждений социального обслуживания населения

(Центры социальной помощи семье и детям) Кемеровской области по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2016 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  | **Наименование учреждения** |  | **Интегральное значение критериев** | **Место в рейтинге** |
|  | МКУ «Центр социальной помощи семье и детям» Беловского городского округа | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационном стенде в организации- не обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам- низкая удовлетворенность получателей услуг от предоставляемого питания, обеспеченностью мебелью, социально бытовыми услугами, графиком посещения родственниками **Планы по улучшению качества работы организации**- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационном стенде- для обеспечения доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам необходимо оборудовать входные зоны пандусами, поручнями и т.д., оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения- обеспечить удовлетворенность получателей услуг от предоставляемого питания, обеспеченностью мебелью, социально бытовыми услугами, графиком посещения родственниками  | 33,70 | **1** |
|  | МКУ «Центр социальной помощи семье и детям» г.Междуреченск | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- не обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам- низкая удовлетворенность получателей услуг от предоставляемого питания, обеспеченностью мебелью, социально бытовыми услугами, графиком посещения родственниками, хранением личных вещей**Планы по улучшению качества работы организации**- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»- для обеспечения доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам необходимо оборудовать входные зоны пандусами, поручнями и т.д., оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения- обеспечить удовлетворенность получателей услуг от предоставляемого питания, обеспеченностью мебелью, социально бытовыми услугами, графиком посещения родственниками, хранением личных вещей | 32,30 | **2** |
|  | МКУ «Центр социальной помощи семье и детям» Калтанского городского округа  | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- нет специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения- длительное время ожидания предоставления услуги- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы- низкая удовлетворенность получателей услуг от их предоставления**Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение - оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - проанализировать причины ожидания в очереди при назначении услуг и обеспечить сокращение времени ожидания в очереди- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- проанализировать работу персонала по предоставлению услуг и обеспечить удовлетворенность получателей услуг | 28,80 | **3** |
|  | МКУ «Центр социальной помощи семье и детям города Кемерово» | **Результаты рассмотрения результатов независимой оценки**- не разработана альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- нет информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах- нет специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - помещение не оборудовано видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - длительное время ожидания предоставления услуги- низкий процент работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы - низкая удовлетворенность получателей услуг от их предоставления**Планы по улучшению качества работы организации**- разработать альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих и инвалидов по зрению- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на стендах- оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение - оборудовать помещение видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения - проанализировать причины ожидания в очереди при назначении услуг и обеспечить сокращение времени ожидания в очереди- обеспечить возможность для работников проходить повышение квалификации/переподготовку по профилю социальной работы- проанализировать работу персонала по предоставлению услуг и обеспечить удовлетворенность получателей услуг | 27,30 | **4** |