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** |