**Приложение № 2**

**Информация и предложения**

**Общественного совета при министерстве социальной политики Красноярского края по результатам проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания края в августе, сентябре 2017 года**

В августе и сентябре 2017 года Общественным советом была проведена независимая оценка качества услуг в 19 учреждениях, предоставляющих услуги в сфере социального обслуживания.

Это учреждения:

КГБУ СО «Емаковский дом-интернат для граждан пожилого возраста   
и инвалидов»,

КГБУ СО «Дзержинский психоневрологический интернат»,

КГБУ СО «Петропавловский психоневрологический интернат»,

КГБУ СО «Каратузский дом-интернат для граждан пожилого возраста   
и инвалидов»,

КГБУ СО «Специальный дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Степановский»,

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Енисейского района,

КГАУ СО «Краевой геронтологический центр «Тонус»,

КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Дзержинский»,

КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Лесосибирский»,

КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Ермаковский»,

МБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов» Эвенкийского муниципального района Красноярского края,

КГБУ СО «Пансионат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Прибрежный»,

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания» Казачинского района,

КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям Идринского района»,

КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания» Кировского района г. Красноярска,

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»   
г. Енисейск,

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»   
г. Норильск,

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»   
г. Шарыпово КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Сухобузимский».

Для проведения оценки были сформированы рабочие группы из числа членов Общественного совета, специалистов организации оператора, членов попечительских советов при учреждениях и представителей общественных организаций на местах. Независимая оценка проводилась в соответствии   
с порядком и критериями, утвержденными на заседании Общественного совета 15 марта 2015 года. Итоги независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, обсуждены на заседании совета 21 сентября 2017 года.

*Предложения по КГБУ СО «Пансионат для граждан пожилого возраста   
и инвалидов «Прибрежный» Казачинского района.*

1.На собственном сайте разместить информацию об учреждении   
в соответствии с требованиями ст.13 ФЗ – 442 от 28.12. 2013 года и порядке подачи жалоб на качество предоставления социальных услуг.

*Предложения по КГАУ СО «Геронтологический центр «Тонус».*

1.Геронтологический центр «Тонус» пользуется большой популярностью   
у старшего поколения края. Учреждение располагает необходимым набором оборудования для предоставления комплекса лечебно-профилактических, социально-адаптационных и культурно-массовых услуг. Центр укомплектован квалифицированными специалистами, которые помогают получателям услуг преодолеть и замедлить процесс старения.

2.Министерству социальной политики рассмотреть возможность увеличения количества комнат для проживания получателей услуг, так как лечебная база позволяет предоставлять услуги большему количеству пожилых людей в один заезд. Услуги учреждения получили признание и востребованы пожилыми людьми.

*Предложения по КГБУ СО «Каратузский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов».*

1.Директору учреждения оборудовать помещение центра техническими средствами реабилитации, в соответствии с программой «Доступная среда». Установить ауди и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения, оснастить санитарно-гигиеническую комнату необходимым оборудованием для граждан с ограниченными возможностями.

2.Обратить внимание на удовлетворение потребностей получателей услуг мебелью и мягким инвентарем в жилых комнатах, комплектацию учреждения кадрами: инструкторов по активной физической культуре и труду. Учреждению необходима лицензия на медицинскую деятельность.

*Предложения по МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кировского района в городе Красноярск.*

1.Центр оснащен необходимыми средствами реабилитации, предусмотрены все условия доступностиучреждения для маломобильных групп населения. Коллектив умело использует, имеющиеся возможности для проведения качественного предоставления социальных услуг, имея высокий уровень реабилитации детей с ограниченными возможностями, последовательно результативно работает со сложными и неблагополучными семьями. родителей детей с ограниченными возможностями формируется позитивное восприятие личности ребенка. В работе по обслуживанию одиноких престарелых граждан специалисты центра внимательны, предупредительны поэтому при анкетировании удовлетворенность качеством предоставляемых услуг высокая.

*Предложения по КГБУ СО «Дзержинский психоневрологический интернат».*

1.Директору рассмотреть возможность оборудования спортивной площадки для проживающих получателей услуг на территории учреждения.

3.Обратить внимание на повышение квалификации специалистов учреждения.

*Предложения по КГБУ СО «Петропавловский психоневрологический интернат».*

1. Министерству социальной политики оказать содействие в ремонте кровли мужского корпуса в с. Петропавловка. Внутри помещения проведен качественный ремонт, оборудованы санитарно-гигиенические комнаты   
с заменой сантехники, а кровля осталась старой и протекает по всему зданию, что ухудшает комфортность проживания получателей услуг. Стоимость восстановления кровли составляет 2,5 миллиона рублей.

2. Директору учреждения продолжить работу по сносу деревянного строения на территории филиала учреждения в д. Бычковка, которое не используется по назначению и создает дополнительную пожароопасную обстановку.

*Предложения по КГБУ СО «Ермаковский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов».*

1.Оборудовать территорию, прилегающую к учреждению, согласно требованиям программы «Доступная среда». Установить в санитарно-гигиенических помещениях подлокотники, поручни, информационные знаки. Обустроить места для отдыха и проведения досуговых мероприятий для гражданами с ограниченными возможностями.

2.Доработать собственный сайт учреждения в соответствии с требованием ст.13 ФЗ №442 от 28 декабря 2013 года.

3.Обратить внимание на повышение квалификации специалистов учреждения.

*Предложения по МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Казачинского района.*

1.Обратить внимание директора на системную организацию работы коллектива учреждения, усилив контроль за качеством предоставления услуг, повышением профессионального уровня специалистов, участию их   
в проектной деятельности и грантах.

2.Директору принять меры по обеспечению доступности учреждения для маломобильных групп населения. Установить пандусы, поручни, кнопку вызова специалистов, специальные знаки на дверях, ауди и видео-информаторы для граждан с нарушениями функций слуха и зрения, оборудовать санитарно-гигиеническую комнату.

3.Доработать собственный сайт учреждения в соответствии со ст. 13 ФЗ 442, наполнив его правовой информацией о предоставлении социальных услуг, порядке подачи жалоб и предложений на их качество, создать механизм обратной связи с обратившимися.

*Предложения по КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Ермаковский».*

1.Директору принять меры по организации деятельности коллектива специалистов учреждения, повышению качества предоставления услуг, усилению профилактической работы в семьях с детьми с целью предупреждения трудной жизненной ситуации и нуждаемости. Укрепить межведомственные связи с участниками предупреждения семейного неблагополучия и детской безнадзорности.

*Предложения по МБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов» Эвенкийского муниципального района Красноярского края.*

1.Директору учреждения обратить внимание на открытость и доступность информации об учреждении. На сайте разместить правовые   
и информационные документы в соответствии со ст. 13 ФЗ 442 от 28.12.2013 г. Определить специалистов, ответственных за ответы на вопросы   
о предоставляемых услугах, поступающие по телефону, на электронную почту и сайт учреждения. На сайте и в учреждении не размещен порядок подачи жалоб на качество предоставления услуг, отсутствует книга жалоб.

*Предложения по учреждениям:*

*МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»   
г. Шарыпово,*

*КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Сухобузимский»,*

*КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Дзержинский»,*

*КГБУ СО «Специальный дом – интернат для граждан пожилого возраста   
и инвалидов «Степановский»,*

*КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям» Идринского района,*

*КГБУ СО» Центр социальной помощи семье и детям «Лесосибирский»,*

*МБУ «Комплексный центр социального обслуживания г. Енисейск,*

*МБУ «Комплексный центр социального обслуживания» г. Норильск.*

Перечисленные учреждения предоставляют социальные услуги   
в соответствии с заявленным перечнем, открыты для населения. Имеют хорошее материально-техническое состояние. Получатели услуг удовлетворены организацией работы учреждений и порядком обслуживания. Коллективы специалистов компетентны, вежливы, постоянно совершенствуют формы и методы работы, что существенно влияет на улучшение качества предоставления услуг. По доступности для маломобильных групп населения имеются упущения, но руководители понимают имеющиеся проблемы и принимают меры по их устранению.

Председатель Общественного совета Т. А. Мота

**Приложение № 3**

**Сводная таблица независимой оценки** **качества работы краевых государственных учреждений**

**социального обслуживания Красноярского края 2017 год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование краевого государственного учреждения социального обслуживания | Наименование критериев и их бальная оценка | | | | | Итоговая балльная оценка |
| Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания  (максимальное значение 15 баллов) | Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения  (максимальное значение 8 баллов) | Время ожидания предоставления социальной услуги  (максимальное значение 2 балла) | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания  (максимальное значение 3 балла) | Удовлетворенность качеством оказания услуг  (максимальное значение 5/4 баллов) |  |
| 1. КГБУ СО «Ермаковский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов». | Стационарное  12,6 | 5 | - | 2,1 | 4,7 | **25,4**  **81,9%**  **выс./**  **ур.** |
| 1. КГБУ СО «Дзержинский психоневрологический интернат» | Стационарное  13,5 | 6,81 | - | 2,21 | 5 | **27,52**  **88,8%**  **выс./ур.** |
| 1. КГБУ СО «Петропавловский психоневрологический интернат» | Стационарное  13 | 3,9 | - | 2,19 | 4,46 | **23,64**  **76,3%**  **выс. ур.** |
| 1. КГБУ СО «Каратузский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов» | Стационарное  11,9 | 4,5 | - | 2,6 | 4,9 | **23,95**  **77,3 % выс. ур.** |
| 1. КГБУ СО «Специальный дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Степановский» | Стационарное  9,8 | 6,6 | - | 2,4 | 4,9 | **23,7**  **76,4%**  **Выс. ур.** |
| 1. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Енисейского района. | Надомное  13,2 | 1,94 | 2 | 2,19 | 4 | **23,33**  **89,7% выс. ур.** |
| 1. КГАУ СО «Краевой геронтологический центр «Тонус» | Полустационарное  15 | 6 | - | 3 | 5 | **29**  **93,5 %**  **Выс. ур.** |
| 8.КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Дзержинский» | Полустационарное  12,8 | 5 | 2 | 2,4 | 4,9 | **27, 1**  **82,1% выс./ур.** |
| 9. КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Лесосибирский» | Полустационарное  12,7 | 6,5 | 2 | 2,5 | 5 | **28,7**  **86,7%**  **Выс. /ур.** |
| 10. КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Ермаковский» | Полустационарное  11 | 5 | 2 | 3 | 4,5 | **25,5**  **77,3%**  **Выс./ур.** |
| 11.МБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов» Эвенкийского муниципального района Красноярского края. | Стационарное  9,1 | 8 | - | 2,5 | 4,4 | **24**  **77,4%**  **выс./ ур.** |
| 12. КГБУ СО «Пансионат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Прибрежный» | Стационарное  13,1 | 7,9 | - | 2,34 | 5 | **28.4**  **91,6 %** |
| 13. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания» Казачинского района | Надомное  7,2 | 1,5 | 1,3 | 2,08 | 3 | **15,1**  **58%** |
| 14. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Енисейск | Надомное  14 | 1,52 | 2 | 2,11 | 3,9 | **23,53**  **90,1%**  **выс. ур.** |
| 15.КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям» Идринского района | Полустационарное  11 | 5,17 | 2 | 2,84 | 4,76 | **25,77**  **78 %**  **выс. ур.** |
| 16.МБУ «Комплексный центр социального обслуживания» Кировского района | Надомное  14 | 2 | 2 | 2,38 | 3,5 | **23,9**  **92%**  **выс. ур.** |
| 17.МБУ «Комплексный центр социального обслуживания» г. Норильск | Надомное  12,9 | 1,97 | 1,95 | 2,7 | 3,9 | **23,4**  **90%**  **выс. ур.** |
| 18.МБУ «Комплексный центр социального обслуживания» г. Шарыпово | Надомное  13,5 | 1,4 | 2 | 3 | 4 | **23,9**  **92%**  **Выс. ур.** |
| 19.КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Сухобузимский» | Полустационарное  14,2 | 4,97 | 2 | 2,58 | 4,88 | **28,6**  **86,7**  **Выс. ур.** |

Утверждено Общественным советом при министерстве социальной политики Красноярского края

Протокол от 21.09.2017 № 8-ОС

Председатель Общественного совета (дата, подпись, Ф.И.О.)