

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ**  
по улучшению качества оказываемых услуг государственными  
организациями социального обслуживания КЧР

Социологическое исследование, проведенное оператором (ООО «Эмпирика») независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, показало удовлетворенность получателей услуг в качестве социального обслуживания.

Уровень информационной открытости учреждений социального обслуживания республики является достаточно высоким. Не выявлено отрицательных оценок при оценке различных параметров информационной открытости данных учреждений.

Стоит отметить тот факт, что не велика доля респондентов, которые используют сеть Интернет для взаимодействия с организациями социального обслуживания в связи с отсутствием такой потребности или в связи с преимущественно высоким возрастом респондентов, для которых характерна общая слабая компьютерная грамотность либо и вовсе отсутствие навыков владения компьютерными технологиями.

Если говорить о комфортности и доступности социальных услуг в целом, то, несмотря на отсутствие определенных технических и иных условий, респонденты достаточно высоко оценивают общую доступность услуг и техническую оснащенность, благоустройство и содержание организаций социального обслуживания республики.

Все респонденты отмечают, что сами услуги предоставляются быстро и без задержек, тратить время на ожидание в очереди не приходится.

Высоко оценена доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организаций социального обслуживания.

Степень удовлетворенности респондентов предоставлением социальных услуг крайне высока. При этом высока удовлетворенность как отдельно взятыми параметрами, так и всем механизмом в целом. Актуальных проблем в данном аспекте не было выявлено.

Проанализировав социологический опрос, а также с учетом мнения членов Общественного совета, вносим следующие предложения по улучшению качества оказываемых услуг организациями социального обслуживания.

**Министерству труда и социального развития  
Карачаево-Черкесской Республики**

Предусмотреть возможность повышения заработной платы работников организаций социального обслуживания, обратить особое внимание на профессиональную группу работников, не вошедших в план мероприятий по повыше-

нию заработной платы в рамках «Дорожной карты» (юристы, водители, повара и др.).

При формировании бюджета республики учесть мероприятия по укреплению материально-технической оснащенности учреждений социального обслуживания, в том числе компьютерной техникой, а также мероприятия по повышению квалификации медицинских, педагогических и социальных работников организаций социального обслуживания.

Повысить доступность организаций социального обслуживания в рамках программы «Доступная среда».

### **РГКУ для детей-инвалидов «Республиканский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Забота»:**

1. Актуализировать информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенную на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», разместить недостающую информацию в соответствии с требованием статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также Приказом Министерства труда и социального развития КЧР «Об утверждении Порядка обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет».

2. Обеспечить оборудованность прилегающей территории учреждения местами для парковки машин инвалидов с соответствующей дорожной разметкой и специализированным знаком стоянки «Парковка для инвалидов»; противоскользким покрытием входов в здание. Для доступности получения услуг инвалидами-колясочниками здание учреждения необходимо оснастить тремя вертикальными подъемниками. Для лиц с нарушением функций слуха и зрения помещения учреждения обеспечить наличием видео и аудиоинформаторов. Оснастить группы вертикализаторами для вертикализации лежачих детей-инвалидов и инвалидов-колясочников. С учетом инноваций имеет смысл приобрести не отдельные вертикализаторы, а инвалидные высокотехнологичные кресла с функцией подъема в вертикальное положение. В таких креслах глубина сиденья, длина подножек, высота подлокотников, угол наклона, высота и степень натяжения спинки регулируются. Встроенный вертикализатор, управляемый с пульта, позволит детям находиться на одном уровне с другими людьми, общаться на уровне глаз и проводить сеансы пассивного терапевтического стояния.

3. На очередной финансовый год предусмотреть финансовые средства для обновления мебели и оборудования зала ЛФК (велотренажеры, беговая дорожка и др.) которые морально устарели и физически изношены.

4. Обратит внимание на организацию питания детей. Учесть как санитарные требования к составу, так и на вкусовые качества готовых блюд.

5. Сделать упор на мероприятиях, направленных на бытовую социализацию детей - умение ориентироваться в районе проживания, приобретение навыков самообслуживания – мытье посуды, стирка личного белья, пригото-

ние пищи, правила и срок хранения продуктов питания, самостоятельное приобретение товаров в магазине, планирование бюджета семьи, уборка помещения, мелкий ремонт одежды, приобретение практических знаний в области ведения собственного сада и огорода и другие навыки, необходимые ребенку для самостоятельного проживания после завершения его пребывания в учреждении. Обратить больше внимания на образовательные мероприятия, призванные познакомить детей с различными профессиями, с большим упором на профессии, которым дети могут в дальнейшем обучиться с учетом индивидуального состояния здоровья. Мероприятия построить с возможностью приобретения практических навыков.

6. Предусмотреть на 2017 год мероприятия на профилактику профессионального выгорания работников, оказывающих услуги детям.

**РГКУ для детей-инвалидов «Республиканский стационарный реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями»:**

1. Актуализировать информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенную на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», разместить недостающую информацию в соответствии с требованием статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также Приказом Министерства труда и социального развития КЧР «Об утверждении Порядка обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет». Обеспечить на официальном сайте в сети «Интернет» наличие версии для слабовидящих, а также возможность выражения мнения получателей социальных услуг об удовлетворенности качеством оказываемых учреждением услуг.

2. Обеспечить оборудованность прилегающей территории учреждения местами для парковки машин инвалидов с соответствующей дорожной разметкой и специализированным знаком стоянки «Парковка для инвалидов»; противоскользящим покрытием входов в здание. Для лиц с нарушением функций слуха и зрения помещения учреждения обеспечить наличием видео и аудиоинформаторов.

3. Предусмотреть на 2017 год мероприятия на профилактику профессионального выгорания работников, оказывающих услуги детям, а также на повышение компетентности этих работников.

**РГБУ «Республиканский социально-реабилитационный центр «Надежда» для несовершеннолетних»:**

1. Обеспечить на официальном сайте в сети «Интернет» наличие версии для слабовидящих.

2. Для лиц с нарушением функций слуха и зрения помещения организации обеспечить наличием видео и аудиоинформаторов, индукционных петель и др. специальных устройств и приспособлений.

3. Предусмотреть на 2017 год мероприятия на профилактику профессионального выгорания работников, оказывающих услуги детям, а также на повышение компетентности этих работников.

**РБУ «Центр социального обслуживания населения»:**

1. Обеспечить на официальном сайте в сети «Интернет» наличие версии для слабовидящих.

2. Обеспечить возможность выражения мнения получателей услуг на официальном сайте организации.

3. Разместить на официальном сайте организации утвержденный порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг (лично, по эл. почте, в вышестоящую организацию), разработанный в соответствии с Федеральным законом от 02.05. 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Для лиц с нарушением функций слуха и зрения помещения организации обеспечить наличием видео и аудиоинформаторов, индукционных петель и др. специальных устройств и приспособлений.

5. Нарращивать взаимодействие с волонтерами по вопросам социального обслуживания.

6. Совершенствование формы и технологий социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, организацию культурно-коммуникативных мероприятий.

**РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»:**

1. Обеспечить на официальном сайте в сети «Интернет» наличие версии для слабовидящих.

2. Обеспечить возможность выражения мнения получателей услуг на официальном сайте организации.

3. Разместить на официальном сайте организации утвержденный порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг (лично, по эл. почте, в вышестоящую организацию), разработанный в соответствии с Федеральным законом от 02.05. 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Для лиц с нарушением функций слуха и зрения помещения организации обеспечить наличием видео и аудиоинформаторов, индукционных петель и др. специальных устройств и приспособлений.

5. Нарращивать взаимодействие с волонтерами по вопросам социального обслуживания.

6. Совершенствование формы и технологий стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, организацию культурно-коммуникативного пространства проживающих.

**РГБУ «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»:**

1. Обеспечить на официальном сайте в сети «Интернет» наличие версии для слабовидящих.

2. Обеспечить возможность выражения мнения получателей услуг на официальном сайте организации.

3. Разместить на официальном сайте организации утвержденный порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг (лично, по эл. почте, в вышестоящую организацию), разработанный в соответствии с Федеральным законом от 02.05. 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Для лиц с нарушением функций слуха и зрения помещения организации обеспечить наличием видео и аудиоинформаторов, индукционных петель и др. специальных устройств и приспособлений.

5. Нарращивать взаимодействие с волонтерами по вопросам социального обслуживания.

6. Совершенствование формы и технологий стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, организацию культурно-коммуникативного пространства проживающих.