**Недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году**

**3. ГКУ АО УСЗН по Мазановскому району**

| №№ | Недостатки, выявленные в ходе НОК | Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК |
| --- | --- | --- |
| **I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** |
| 1 | На информационном сайте организации отсутствует следующая информация:* Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.
* О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).
* О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии).
* Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).
 | Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.В случае если наличие информации не обязательно, необходимо указать о том, что данная информация в организации не предусмотрена.***Например****, если организация не осуществляет платные услуги, на сайте необходимо указать «Организация не осуществляет платные услуги».* |
| 2 | На информационном стенде отсутствует следующая информация:* Об объеме предоставляемых социальных услуг.
* О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль.
* Информация о проведении независимой оценки качества.
 | Рекомендовано разместить отсутствующую информацию и проводить контроль ее актуальности. |
| 3 | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации. | Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах. Учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| 1 | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации. | В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации). |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 1 | По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели:* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
 | Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. По возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашение) о том, что данные организации могут по запросу организации организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску, предоставить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ. |
| 2 | Получатели услуг из числа инвалидов в полной мере удовлетворены доступностью услуг. | Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания. Рекомендуется принять меры по устранению выявленных недостатков. |
| **IV.Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций** |
| 1 | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания | Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 1 | Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации социального обслуживания, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. |