

**Филиал Общероссийской общественно-государственной
просветительской организации Российское общество «Знание» в
Брянской области**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Брянского филиала



Т.С.Болховитина

**Независимая оценка качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания**

Отчет по результатам социологических исследований

2020

Отчет

В октябре 2020 года оператором была организована и проведена оценка качества условий оказания услуг двадцатью организациями социального обслуживания.

Способ реализации: массовый опрос получателей услуг организаций социального обслуживания и анализ результатов электронного анкетирования.

Был опрошен 821 получатель услуг.

Цели и задачи оценки качества условий оказания услуг

Цель исследования – проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (расположенными на территории Брянской области) и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2020 году.

Задачи исследования:

1) провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» в соответствии со следующими показателями (согласно приказу Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н):

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)).

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения):

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

2) провести расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и показатель оценка качества по Брянской области на основании приказа Минтруда России от 31.05.2018 N 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

3) подготовить аналитический отчет о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями.

Предмет исследования:

- содержание официальных сайтов организаций социального обслуживания;
- информация на информационных стендах в помещениях организаций социального обслуживания;
- оборудование территорий, прилегающих к организациям социального обслуживания, и их помещений;
- оборудование территорий, прилегающих к организациям социального обслуживания, и их помещений с учетом доступности для инвалидов;
- мнение получателей услуг организаций социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке.

Полученные данные обрабатывались в MSExcel, в формате которого представлен массив исходных данных.

По результатам сбора и обработки данных были рассчитаны интегральные показатели организаций социального обслуживания на основании приказа Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» в соответствии с порядком, утвержденным Приказом Минтруда России от 31.05.2019 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Интегральный показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (1)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^{n-откр.уд})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^{n-комф.уд})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{n-орг.дост} + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг.дост}}^{n-услуг.дост} + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд}}^{n-дост.уд})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-перв.конт.уд} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-оказ.услуг.уд} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-вежл.дист.уд})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{n-орг.усл.уд} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n -ой организации.

По значению интегрального показателя определялся рейтинг организаций социального обслуживания Брянской области в 2020 году.

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

ГБСУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ГБСУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ГБСУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ГБСУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»

ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клинцовского района»

ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новозыбкова и Новозыбковского района»

ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»

ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»

ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Трубчевского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района»

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дятьковского района»

ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

Выводы. Общий средний процент составил 97,6, что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии комфортности и удовлетворённости условиями оказания услуг (99,8 процентов), удовлетворенность качеством оказания услуг в целом (100 %), критерий доброжелательности, вежливости работников организации социальной сферы(99,2%) чуть более низкое значение приобретает критерий открытости и доступности информации и критерий вежливости и доброжелательности (96,6 %). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (94%).

Некоторые получатели услуг высказывали предложения по повышению качества условий оказания услуг. Например, в адрес ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска» поступило предложение возможности записи через портал, улучшения информирования населения об услугах; сделать субботу приемным днем, отметили также то, что очень душно в коридоре ул. Фокина, 66, и то, что узкие коридоры для инвалидной коляски. Также просили поставить банкомат. В ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района» просили общий доступ к сети интернет; в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района» - не хватает стульев, кулера и цветов. Встретилось и такое предложение: «Хотелось бы видеть больше цветов, лавочки в коридоре и улыбку в отделе срочных социальных услуг». ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района» люди рекомендовали приобрести новую мебель, оборудовать парковку и детский уголок, а также повысить ЗП работников. Для ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района» предложили построить новое здание в центре поселка. В ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо» предложили

расширить штат медработников очень мало на весь город, а также «при дневном пребывании организовать бесплатное питание, тогда и люди будут более заинтересованы посещать такие учреждения».

Респонденты ГБУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» предложили для отдельно проживающих в номере иметь туалет, душ и раздевалку, построить спортзал; в ГБУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов» попросили провести интернет; а также приобрести тульскую гармонь

Необходимо принять во внимание тот факт, что до проживания в домах-интернатах для престарелых и инвалидов, многие респонденты нередко имели гораздо худшие условия проживания. Как показал опрос, многие респонденты не имели элементарных удобств: газа, водоснабжения, некоторые подростки в социальных приютах говорили, что им непривычно видеть такие чистые постели, такое хорошее питание и т.д. Поэтому, условия проживания, в учреждении, в котором они проживают, их устраивают.

Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

ГБУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	не всегда вовремя обновляется информация на сайте не все ссылки активны не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»	не всегда вовремя обновляется информация на сайте не все ссылки активны	

	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клинцовского района»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новозыбкова и Новозыбковского района»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»	не всегда вовремя обновляется информация на сайте не все ссылки активны не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются не всегда коммуникативные навыки сотрудников соответствуют ожиданиям посетителей	
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»	не всегда вовремя обновляется информация на сайте не все ссылки активны не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	недостаточно комфортные условия оказания услуг не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска»	недостаточно комфортные условия оказания услуг не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	не всегда вовремя обновляется информация на сайте не все ссылки активны не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района»	недостаточно комфортные условия оказания услуг не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются не всегда коммуникативные навыки сотрудников соответствуют ожиданиям посетителей	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Трубчевского района»	не всегда вовремя обновляется информация на сайте не все ссылки активны не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района»	не всегда вовремя обновляется информация на сайте не все ссылки активны не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дятьковского района»	не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются	

ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	не всегда вовремя обновляется информация на сайте не все ссылки активны не все условия доступности для людей с ОВЗ соблюдаются
--	--

Предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

Ниже представлены предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

ГБСУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБСУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБСУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБСУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации

ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клинецовского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новозыбкова и Новозыбковского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ проводить работу по повышению квалификации сотрудников продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»	следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону

	на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	повысить комфортность условий оказания услуг через развитие материально-технической базы продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска»	повысить комфортность условий оказания услуг через развитие материально-технической базы продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону

	<p>на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации</p>
<p>ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»</p>	<p>следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации</p>
<p>ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»</p>	<p>продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации</p>
<p>ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»</p>	<p>продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации</p>
<p>ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района»</p>	<p>повысить бытовую комфортность условий оказания услуг через развитие материально-технической базы продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ проводить работу по повышению квалификации сотрудников продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации</p>
<p>ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Трубчевского района»</p>	<p>следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации</p>

<p>ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района»</p>	<p>следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации</p>
<p>ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дятьковского района»</p>	<p>продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации</p>
<p>ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»</p>	<p>следить за своевременным обновлением содержимого сайта активировать все ссылки продолжать развивать доступную среду для людей с ОВЗ продолжать работу по развитию коммуникативных навыков сотрудников, контактирующих с посетителями, в том числе и по телефону на постоянной основе проводить изучение мнение посетителей по удовлетворенности условий оказания услуг в организации</p>

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

Открытость и доступность информации организации социальной сферы складывается из трех показателей «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации», «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания».

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» все учреждения получили максимальный балл удовлетворенности.

По показателю «Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» также

преобладающее большинство учреждений получило максимальный балл удовлетворенности.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания» максимальный балл удовлетворенности получило преобладающее большинство учреждений

	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах,	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на	Открытость и доступность информации об организации
ГБСУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,6	100	96,4	97,8
ГБСУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,6	100	96,9	98,0
ГБСУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,6	100	80,6	91,5
ГБСУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	92,9	100	95,7	96,1
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»	90,5	100	85,7	91,4
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клинецовского района»	95,2	100	97,1	97,4

ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новозыбкова и Новозыбковского района»	97,6	100	92,8	96,4
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»	97,6	100	93,8	96,8
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»	92,9	100	74,2	87,5
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»	90,5	100	86,7	91,8
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	95,2	100	94,4	96,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	97,6	100	90,9	95,6
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска»	100,0	100	98,0	99,2
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	95,2	100	93,9	96,1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	97,6	100	89,3	95,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	100,0	100	98,1	99,2
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	95,2	100	90,9	94,9

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	97,6	100	90,6	95,5
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	100,0	100	94,9	98,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района»	100,0	100	93,3	97,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Трубчевского района»	97,6	100	86,2	93,8
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района»	95,2	100	90,0	94,6
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дятьковского района»	100,0	100	92,3	96,9
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	97,6	100	76,5	89,9

	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг				
	1. телефон	2. электронная почта	3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения)	4. раздел «Часто задаваемые вопросы»	5. наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее
ГБСУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»					
ГБСУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1

ГБСУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1
ГБСУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	1	1	1	1	1
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»	1	1	1	1	0
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клинцовского района»	1	1	1	1	1
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новозыбкова и Новозыбковского района»	1	1	1	1	1
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»	1	1	1	1	1
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»	1	1	1	1	0
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	1	1	1	1	1

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Трубчевского района»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района»	1	1	1	1	1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дятьковского района»	1	1	1	1	1
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	1	1	1	1	1

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

ГБСУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»	100,0
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клиновского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новozyбкава и Новozyбковского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»	100,0
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	96,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска»	99,3
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новozyбкава и Новozyбковского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	100,0

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района»	98,6
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Трубчевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дятьковского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	100,0

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оценка доступности услуг для инвалидов складывается из оценок по трем показателям: «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

ГБСУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94
ГБСУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94
ГБСУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94
ГБСУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»	94
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клинцовского района»	94

ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новозыбкова и Новозыбковского района»	94
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»	94
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»	94
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Трубчевского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района»	94
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дятьковского района»	94
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	94

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» складывается из оценок трех показателей: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия».

ГБСУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»	100,0
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клинцовского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новозыбкова и Новозыбковского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»	96,4

ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	97,5
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска»	97,1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района»	89,9
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Трубчевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дятьковского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	100,0

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатель удовлетворенности условиями оказания услуг складывается из оценок показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать

организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)», «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы».

ГБСУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»	100,0
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клинцовского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новозыбкова и Новозыбковского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»	100,0
ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска»	99,9
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	100,0

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района»	99,6
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Трубчевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района»	100,0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дятьковского района»	100,0
ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	100,0

Интегральный показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается, как средневзвешенное число пяти основных критериев оценки качества.

Рейтинг организаций социального обслуживания по интегральному показателю оценки качества выглядит следующим образом.

Итоговый показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

1.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новозыбкова и Новозыбковского района»	98,6
2.	ГБСУСОН «Брянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,4
3.	ГБСУСОН «Дарковичский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,4

4.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дубровского района»	98,4
5.	ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Клинцовского района»	98,3
6.	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Погарского района»	98,2
7.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Дятьковского района»	98,2
8.	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г.Новозыбкова и Новозыбковского района»	98,1
9.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клетнянского района»	98,1
10.	ГБСУСОН «Суражский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,0
11.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Выгоничского района»	98,0
12.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска»	97,9
13.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Навлинского района»	97,9
14.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Унечского района»	97,8
15.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брянского района»	97,8
16.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карачевского района»	97,7
17.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Трубчевского района»	97,6
18.	ГАСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Трубчевского района»	97,2
19.	ГБСУСОН «Жуковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,1
20.	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Брасовского района»	97,1
21.	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	96,8

22.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Сельцо»	96,7
23.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жуковского района»	95,9
24.	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов г. Сельцо»	95,6

Общие выводы и предложения

В целом, в организациях социального обслуживания Брянской области созданы благоприятные условия для получателей услуг.

В качестве предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания в Брянской области, может выступать следующий комплекс мероприятий:

В части показателя «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах учреждений;

- дальнейшее поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальных сайтах учреждений социального обслуживания для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта;

- функционирование на официальных сайтах учреждений раздела «Независимая оценка качества условий оказания услуг» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, информации СМИ об учреждении, в том числе мнения и отзывов граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения;

- рассмотрение возможности популяризации официальных сайтов учреждений через СМИ, информационных материалов о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.;

В части показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг:

- обеспечить постоянное повышение качества условий предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) запросам получателей услуг. В том числе, в отдельных учреждениях провести косметический ремонт, создать условия для хранения личных вещей получателей услуг, обеспечить дополнительную закупку мебели и различного инвентаря

В части показателя «Доступность услуг для инвалидов»:

- внедрение в практику работы учреждений инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность;

- продолжать совершенствование материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.

В части показателя: «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»:

- организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждений основных принципов, норм и правил служебного поведения;

- обучение, проведение рабочих совещаний с коллективами учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений;

- организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики.

В части показателя «Удовлетворенность качеством условий оказания услуг»:

- разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество социальных услуг, предоставляемых учреждениями;

- рассмотреть возможность создания на сайтах учреждений постоянной ссылки на опрос по оценке качества условий оказания услуг с целью получения информации в режиме мониторинга;

- продолжить проведения анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (родственников клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания.