

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Мурманской области в 2022 году

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере социального обслуживания составляют от 92,9 баллов до 99,4 баллов. Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении трех критериев. Первый – «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,4 балла) – это лидирующий критерий рейтинга среди остальных. На втором месте – критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,3 балла), на третьем – «Комфортность условий предоставления услуг» (97,6 балла). Таким образом, три критерия получили самые высокие оценки рейтинга общих критериев НОК. Несколько ниже оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (93,4 балла, 4-е место) и «Доступность услуг для инвалидов» (92,9 балла, 5-е место).

ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»

1. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»

1. Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников.

ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»

Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены:

- доброжелательностью, вежливостью работников;
- условиями оказания социальных услуг.

ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»

Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены:

- полнотой и открытостью информации об организации на официальном сайте организации и информационных стендах;
- комфортностью условий предоставления социальных услуг;
- доброжелательностью, вежливостью работников;
- условиями оказания социальных услуг.

**ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр
социального обслуживания населения»**

Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены:

- комфортностью условий предоставления социальных услуг;
- доброжелательностью, вежливостью работников учреждения.

**ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр
социального обслуживания населения»**

Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены:

- полнотой и открытостью информации об организации на официальном сайте организации и информационных стендах;
- комфортностью условий предоставления социальных услуг;
- условиями доступности услуг для инвалидов;
- доброжелательностью, вежливостью работников;
- условиями оказания социальных услуг.

**ГОАУСОН «Ловозерский комплексный центр
социального обслуживания населения»**

Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены:

- полнотой и открытостью информации об организации на официальном сайте организации и информационных стендах;
- комфортностью условий предоставления социальных услуг;
- доброжелательностью, вежливостью работников;
- условиями оказания социальных услуг.

**ГОАУСОН «Оленегорский комплексный центр
социального обслуживания населения»**

1. На официальном сайте отсутствуют сведения о материально-техническом обеспечении организации, правила внутреннего распорядка.

2. Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены:

- полнотой и открытостью информации об организации на официальном сайте организации и информационных стендах;
- комфортностью условий предоставления социальных услуг;
- условиями доступности услуг для инвалидов;
- доброжелательностью, вежливостью работников;
- условиями оказания социальных услуг.

**ГОАУСОН «Кольский комплексный центр
социального обслуживания населения»**

1. Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены:

- полнотой и открытостью информации об организации на официальном сайте организации и информационных стендах;
- комфортностью условий предоставления социальных услуг;
- условиями доступности услуг для инвалидов;
- доброжелательностью, вежливостью работников;
- условиями оказания социальных услуг.

2. Отсутствует санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ООО «Социальная служба «Сияние»

1. На информационном стенде отсутствуют сведения о финансово-хозяйственной деятельности.

2. Разместить на официальном сайте организации сведения:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг;
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);
- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

2. На официальном сайте организации не созданы:

- электронные сервисы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных;
- раздел «Часто задаваемые вопросы».

3. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

4. Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены:

- полнотой и открытостью информации об организации на официальном сайте организации и информационных стендах;
- комфортностью условий предоставления социальных услуг;
- условиями доступности услуг для инвалидов;
- доброжелательностью, вежливостью работников;
- условиями оказания социальных услуг.

ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»

1. На информационном стенде организации отсутствуют сведения об объеме предоставляемых социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг.

2. На территории организации отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

3. В организации нет кресло-коляски.

4. Для инвалидов по слуху (слуху и зрению) не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

5. Получатели социальных услуг не в полной мере удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.

ООО «Август»

1. На официальном сайте организации отсутствуют сведения о:

- порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;

- количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг;

- наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);

- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

- правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);

- наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

2. На официальном сайте организации не созданы:

- электронные сервисы: для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных;

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

3. Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

4. Для инвалидов по слуху (слуху и зрению) не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

ИП Чагина

1. На информационном стенде отсутствуют сведения о:

- режиме, графике работы с указанием дней и часов приема;
- контактных телефонах, адресах электронной почты;
- материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
- финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
- правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);
- наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

2. Официальный сайт организации не создан.