

**Предложения Общественного совета по повышению качества условий  
оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам  
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году**

**ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»**

1. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг полнотой и открытостью информации об организации на общедоступных информационных ресурсах проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять (обновлять) ее.

2. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг условиями комфортности предоставления услуг следить за состоянием материально-технической базы организации и своевременно ее улучшать (обновлять).

3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).

4. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации.

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

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

1. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг полнотой и открытостью информации об организации на общедоступных информационных ресурсах проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять (обновлять) ее.

2. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг условиями комфортности предоставления услуг следить за состоянием материально-технической базы организации и своевременно ее улучшать (обновлять).

3. 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.

4. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников

рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации.

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

1. Информацию на официальном сайте организации и информационных стендах поддерживать в актуальном состоянии.

2. Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг.

3. Проводить тренинги и семинары с работниками организации по повышению уровня профессиональной этики.

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

1. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг полнотой и открытостью информации об организации на общедоступных информационных ресурсах проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять (обновлять) ее.

2. Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг.

3. Проводить тренинги и семинары с работниками организации по повышению уровня профессиональной этики.

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

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

1. Информацию на официальном сайте организации и информационных стендах поддерживать в актуальном состоянии.

2. Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано обновить материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг.

3. Проводить тренинги и семинары с работниками организации по повышению уровня профессиональной этики, профессионального выгорания.

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

1. Разместить на официальном сайте сведения о материально-техническом обеспечении организации, правила внутреннего распорядка.

2. Информацию на официальном сайте организации и информационных стендах поддерживать в актуальном состоянии.

3. Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано обновить материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг.

4. Привлекать к анкетированию лиц с ограниченными возможностями здоровья для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.

5. Проводить тренинги и семинары с работниками организации по повышению уровня профессиональной этики, профессионального выгорания.

6. Установить стационарный телефон в учреждении для получателей социальных услуг.

7. Рассмотреть возможность организации дополнительных мест для отдыха, спорта на территории учреждения.

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

1. Информацию на официальном сайте организации и информационных стендах поддерживать в актуальном состоянии.

2. Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано обновить материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг.

3. Оборудовать специально оснащенное санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. Проводить тренинги и семинары с работниками организации по повышению уровня профессиональной этики, профессионального выгорания.

#### **ООО «Социальная служба «Сияние»**

1. Разместить на информационном стенде сведения о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана 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 создать:
    - электронные сервисы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных;
    - раздел «Часто задаваемые вопросы».
  3. Информацию на официальном сайте организации и информационных стендах поддерживать в актуальном состоянии.
  4. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»**

1. Разместить на информационном стенде сведения об объеме предоставляемых социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг.
2. Информацию на официальном сайте организации и информационных стендах поддерживать в актуальном состоянии.
3. Для повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано обновить материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг.
4. Оснастить организацию креслом-коляской.
5. Оборудовать на территории организации выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.
6. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
7. Провести среди получателей социальных услуг мониторинг удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг, по итогам – принять необходимые меры.
8. Организовать с работниками организации семинары и тренинги, направленные на повышение удовлетворенность получателей социальных услуг.
9. Рассмотреть возможность проведения мероприятий для детей, в том числе выездных.

**ООО «Август»**

1. Разместить на официальном сайте 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 создать:

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

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;

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

3. Информацию на официальном сайте организации и информационных стендах поддерживать в актуальном состоянии.

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

5. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

## ИП Чагина

1. Разместить на информационном стенде 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. Рассмотреть возможность создания официального сайта организации.