Утверждены

на заседании Общественного совета по прове-дению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Оренбургской области

(протокол от 15.12.2023 № 4)

Предложения Общественного совета

по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания в Оренбургской области

по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году

В соответствии с результатами независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Оренбургской области за 2023 год предлагаем предусмотреть организациям социального обслуживания проведение следующих мероприятий, в том числе:

| № п/п | Наименование организации социального обслуживания | Предложения по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания |
| --- | --- | --- |
| 1 | ГКУСО «Центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс» в г. Оренбурге | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  о численности получателей социальных услуг;  об объеме предоставляемых социальных услуг.  2) Обеспечить функционирование на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности наполнить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы». |
| 2 | ГАУСО «Реабилитационно-оздоровительный центр «Русь» | Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний. |
| 3 | ГБУСО «Реабилитационный центр для инвалидов «Бодрость» в г. Медногорске | Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг. |
| 4 | ГБУ «Учебно-методический центр системы социальной защиты Оренбургской области» | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  о тарифах на социальные услуги;  о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.  2) Обеспечить функционирование на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности наполнить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы». |
| 5 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Акбулакском районе | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  о дате государственной регистрации организации с указанием числа, месяца и года регистрации;  о положениях о структурных подразделениях организации;  о численности получателей социальных услуг.  2) Обеспечить функционирование на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности наполнить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы». |
| 6 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Александровском районе | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  о численности получателей социальных услуг;  о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.  2) Обеспечить функционирование на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности наполнить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы». |
| 7 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Красногвардейском районе | 1) Обеспечить функционирование на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности наполнить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».  2) Обеспечить доступность услуг для инвалидов, в частности:  установить поручни в помещении организации;  оборудовать элементами доступности для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в организации. |
| 8 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Новосергиевском районе | 1) Обеспечить функционирование на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности наполнить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».  2) Обеспечить доступность услуг для инвалидов, в частности:  установить поручни в помещении организации;  оборудовать элементами доступности для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в организации. |
| 9 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Северном округе г. Оренбурга | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;  утвержденный план по устранению выявленных недостатков в ходе проведения независимой оценки качества.  2) Обеспечить доступность услуг для инвалидов, в частности:  выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов (по адресу: г. Оренбург, ул. Турбинная, д. 21а);  обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в здании по адресу: г. Оренбург, ул. Турбинная, д. 21а), дублирование для инвалидов по зрению звуковой информации (в здании по адресу: г. Оренбург, ул. Салмышская, д.19/3);  обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в здании по адресу: г. Оренбург, ул. Турбинная, д. 21а). |
| 10 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Южном округе г. Оренбурга | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;  о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг.  2) Обеспечить функционирование на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности наполнить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».  3) Обеспечить доступность услуг для инвалидов, в частности оборудовать пандусом входную группу центрального входа (в здании по адресу: г. Оренбург, ул. Пойменная, д. 75). |
| 11 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Оренбургском районе | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.  2) Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных).  3) Обеспечить наличие комфортных условий для предоставления услуг (в здании по адресу: г. Оренбург, ул. 60 лет Октября, д. 21), в частности:  наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  наличие и понятность навигации внутри здания организации (учреждения).  4) Обеспечить доступность услуг для инвалидов (в здании по адресу: г. Оренбург, ул. 60 лет Октября, д. 21), в частности:  установить поручни в помещении организации;  оборудовать элементами доступности для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение;  обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |
| 12 | ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в г. Орске | Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  в подразделе «Структура» разместить фамилии, имена, отчества руководителей структурных подразделений с указанием должности, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений;  отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания. |
| 13 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Пономаревском районе | Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  о численности получателей социальных услуг;  о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг. |
| 14 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в г. Сорочинске | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  об условиях обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг;  о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.  2) Обеспечить функционирование на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности наполнить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы». |
| 15 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Шарлыкском районе | Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  о дате государственной регистрации организации с указанием числа, месяца и года регистрации;  о положениях о структурных подразделениях организации;  о тарифах на социальные услуги. |
| 16 | ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в г. Ясном | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  о дате государственной регистрации организации с указанием числа, месяца и года регистрации;  в подразделе «Структура» разместить информацию о руководителе организации с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; наименованиях структурных подразделений с указанием фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты структурных подразделений;  о положениях о структурных подразделениях организации;  о персональном составе работников организации с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы;  о попечительском совете организации;  об условиях обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг;  о тарифах на социальные услуги;  о численности получателей социальных услуг;  о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;  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).  2) Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:  электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». |
| 17 | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «БлагоДарю» | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить актуальную информацию:  о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;  об объеме предоставляемых социальных услуг;  о финансово-хозяйственной деятельности;  утвержденный план по устранению выявленных недостатков в ходе проведения независимой оценки качества.  2) Обеспечить доступность услуг для инвалидов, в частности:  установить поручни в помещении организации (при наличии возможности и по согласованию с арендодателем);  оборудовать элементами доступности для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение в организации (при наличии возможности и по согласованию с арендодателем);  обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, дополнительно к имеющимся (вывеску с названием организации и режимом работы). |
| 18 | Автономная некоммерческая организация «Спортивно-реабилитационный центр «Жемчужина бора» | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить актуальную информацию:  о численности получателей социальных услуг;  о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;  об объеме предоставляемых социальных услуг;  о финансово-хозяйственной деятельности;  о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, план по устранению выявленных недостатков).  2) Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:  электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) в соответствии с рекомендуемым приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н образцом анкеты).  3) Обеспечить доступность услуг для инвалидов, в частности:  выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов;  установить поручни в помещении организации;  обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. |
| 19 | Автономная некоммерческая организация по социальной реабилитации, профилактике социально-значимых заболеваний и содействию формирования здорового общества «Забота и уход» | 1) Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, в частности разместить информацию:  о тарифах на социальные услуги; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;  о численности получателей социальных услуг;  о финансово-хозяйственной деятельности;  о правилах внутреннего трудового распорядка (с приложением электронного образа документов);  о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, план по устранению выявленных недостатков).  2) Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:  электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) в соответствии с рекомендуемым приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н образцом анкеты).  3) Обеспечить доступность услуг для инвалидов, в частности обеспечить:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| 20 | Частное учреждение социального обслуживания населения «Социально-оздоровительный центр (пансионат) «Марсово поле» | 1) Обеспечить размещение на официальном сайте организации актуальной информации о деятельности организации в соответствии с установленными нормативными правовыми актами требованиями, в частности о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, план по устранению выявленных недостатков).  2) Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:  раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) в соответствии с рекомендуемым приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н образцом анкеты).  3) Обеспечить доступность услуг для инвалидов, в частности возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |

В отношении трех организаций социального обслуживания (ГБУСО «Мустаевский психоневрологический интернат», ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Аленушка» в г. Кувандыке, ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток» в г. Орске) предложения по улучшению качества деятельности организаций отсутствуют.