

Утверждены
приказом комитета социального
обеспечения Курской области
от 12.12.2016 г. № 348

Рекомендации организациям социального обслуживания населения Курской области по повышению качества и доступности оказания социальных услуг населению, подготовленные по итогам проведенной независимой оценки качества оказания услуг в 2016 г.

Наименование организации	Перечень мероприятий, обязательных для проведения с целью устранения выявленных недостатков	Срок проведения работ
<i>Центры социальной помощи семье и детям</i>		
ОКУСО «Солнцевский межрайонный центр социальной помощи семье и детям»	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации: - о коллективном договоре, - о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг. Провести работы по оборудованию территории и помещения организации с учетом принципов доступности для маломобильных категорий граждан.	Декабрь 2016 г. В течение 2017 г.
ОКУСОНССО «Щигровский межрайонный центр социальной помощи семье и детям»	Провести работы по оборудованию территории и помещения организации с учетом принципов доступности для маломобильных категорий граждан.	В течение 2017 г.
ОКУСОНССО «Железнодорожный межрайонный центр социальной помощи семье и детям»	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-	Декабрь 2016 г.

	телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации: - о коллективном договоре, - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об их исполнении	
ОКУСОНССО «Льговский межрайонный центр социальной помощи семье и детям»	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации: - о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг, - о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, о коллективном договоре, о численности свободных мест для приема о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Провести работы по оборудованию территории и помещения организации с учетом принципов доступности для маломобильных категорий граждан. Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	Декабрь 2016 г. В течение 2017 г. В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
<i>Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних</i>		

ОКУСОНССО «Курский областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации: - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Провести работы по оборудованию территории и помещения организации с учетом принципов доступности для маломобильных категорий граждан.	Декабрь 2016 г. В течение 2017 г.
ОКУСО «Черемисиновский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	Продолжить работу по оборудованию территории и помещения организации с учетом принципов доступности для маломобильных категорий граждан. Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	В течение 2017 г. В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
<i>Социальные приюты для детей и подростков</i>		
ОКУСО «Охочевский социальный приют для детей и подростков»	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации: - о коллективном договоре, о численности получателей социальных услуг.	Декабрь 2016 г.

	Провести работы по оборудованию территории и помещения организации с учетом принципов доступности для маломобильных категорий граждан. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают оперативность решения вопросов и конфиденциальность предоставления социальных услуг (83 %) и принять меры по улучшению указанных показателей. Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	В течение 2017 г. Январь 2017 г. В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
ОКУСОН «Курский областной социальный приют для детей и подростков»	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации: - о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг, - о коллективном договоре, - о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг. Провести работы по оборудованию территории и	Декабрь 2016 г. В течение 2017 г.

	помещения организации с учетом принципов доступности для маломобильных категорий граждан. Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
<i>Социальный профессионально-реабилитационный центр»</i>		
ОКУСО «Курский социальный профессионально-реабилитационный центр»	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации: -о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; -о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; -о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, -о коллективном договоре. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при	Декабрь 2016 г. Январь 2017 г.

	личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг (53,3%) и провести соответствующую работу по наполнению информацией официального сайта организации; ознакомлению получателей услуг с официальным сайтом организации социального обслуживания. Провести работы по оборудованию территории и помещения организации с учетом принципов доступности для маломобильных категорий граждан.	В течение 2017 г.
<i>Центры (комплексные центры) социального обслуживания населения</i>		
ОБУСО "Комплексный центр социального обслуживания населения Беловского района Курской области"	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации: - о выполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, о дате государственной регистрации.	Декабрь 2016 г.
ОБУСО " Комплексный центр социального обслуживания населения Б-Солдатского района Курской области"	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Проанализировать причины не достаточно	Декабрь 2016 г. Январь 2017 г.

	высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают порядок оплаты социальных услуг в организации (78%) и провести разъяснительную работу с получателями услуг. Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
ОБУСО " Комплексный центр социального обслуживания населения Глушковского района Курской области"	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: - о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания, - о проведении независимой оценке качества оказания социальных услуг, - о материально-техническом обеспечении, - о коллективном договоре; - о порядке подачи жалобы. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают порядок оплаты социальных услуг в организации (79%) и провести разъяснительную работу с получателями услуг.	Декабрь 2016 г. Январь 2017 г.

	Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате оказания услуг (79%) и провести работу с социальными работниками по повышению качества оказания социальных услуг.	Январь 2017 г.
ОБУСО " Комплексный центр социального обслуживания населения Горшеченского района Курской области"	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: -о дате государственной регистрации, -о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, -о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетах об их исполнении.	Декабрь 2016 г.
	Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают качество, полноту и доступность информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг (87,7%) и провести работу со специалистами учреждения с целью повышения качества их работы.	Январь 2017 г.

	Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, оценивающих условия оказания услуг как доступные (66,6%), от общего числа опрошенных и принять меры по обеспечению доступности получения социальных услуг для различных категорий нуждающихся в оказании услуг граждан.	Январь 2017 г.
ОБУСО "Железнодорожный межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области" (зона обслуживания – Железнодорожный и Дмитриевский районы)	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: -о коллективном договоре, -о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об их исполнении. Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	Декабрь 2016 г. В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
ОБУСО " Комплексный центр социального обслуживания населения Золотухинского района Курской области"	Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
ОБУСО "Комплексный центр социального обслуживания	Обеспечить размещение на официальном сайте	Декабрь 2016 г.

	учреждения с целью повышения качества их работы.	
ОБУСО " Комплексный центр социального обслуживания населения Кореневского района Курской области"	Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, оценивают условия оказания услуг как доступные (88%), от общего числа опрошенных и принять меры по обеспечению доступности получения социальных услуг для различных категорий нуждающихся в оказании услуг граждан. Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	Январь 2017 г. В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
ОБУСО " Комплексный центр социального обслуживания населения Курского района Курской области"	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: о выполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.	Декабрь 2016 г.
ОБУСО Комплексный центр социального обслуживания населения "Курчатовского района и города Курчатова Курской области"	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: - о коллективном договоре,	Декабрь 2016 г.

	- о порядке подачи жалобы на качество оказания услуг, - о независимой оценке качества оказания услуг, о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг. - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	
ОБУСО "Комплексный центр социального обслуживания населения Медвенского района Курской области"	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	Декабрь 2016 г.
ОБУСО Комплексный центр социального обслуживания населения Мантуровского района Курской области"	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации: - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	Декабрь 2016 г. В течение 2017 г. и далее в установленные сроки

	получения социальных услуг для различных категорий нуждающихся в оказании услуг граждан.	
ОБУСО "Комплексный центр социального обслуживания населения Поныровского района Курской области"	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: о коллективном договоре, о количестве свободных мест для приема получателей услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об их исполнении.	Декабрь 2016 г.
	Провести работу по созданию альтернативной версии официального сайта поставщика услуг для слабовидящих.	Декабрь 2016 г.
	Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают качество, полноту и доступность информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг (75%) и организовать наполнение официального сайта организации соответствующей информацией, а также провести работу со специалистами и социальными работниками с	Январь 2017 г.

	целью повышения качества их работы с клиентами. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате оказания услуг (84%) и провести работу со специалистами и социальными работниками с целью повышения качества предоставления социальных услуг.	Январь 2017 г.
	Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (80,4%) и провести работу с сотрудниками организации по устранению указанного недостатка.	Январь 2017 г.
	Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (82%) и провести работу с сотрудниками организации по устранению указанного недостатка.	Январь 2017 г.
	Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно	Январь 2017 г.

	оценивают порядок оплаты социальных услуг (89%), от общего числа опрошенных и провести разъяснительную работу с получателями услуг по вопросам оплаты.	
ОБУСО «Рыльский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области» (зона обслуживания – Рыльский и Хомутовский районы)	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: - о выполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания; - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; - о коллективном договоре. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают качество, полноту и доступность информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг	Декабрь 2016 г. Январь 2017 г.

	(90%) и провести работу со специалистами учреждения с целью повышения качества их работы. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, оценивают условия оказания услуг как доступные (88%), от общего числа опрошенных и провести работу по приведению условий предоставления услуг в соответствие с требованиями доступности для маломобильных граждан. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате оказания услуг (88%) и провести работу по устранению указанного недостатка. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают порядок оплаты социальных услуг (86%), от общего числа опрошенных и провести разъяснительную работу с получателями услуг по вопросам оплаты.	Январь 2017 г. Январь 2017 г. Январь 2017 г.
ОБУСО "Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района Курской области"	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: о выполнении предписаний органов,	Декабрь 2016 г.

	вопросам оплаты. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают конфиденциальность оказания социальных услуг (85%), от общего числа опрошенных и провести разъяснительную работу с сотрудниками организации по устранению указанного недостатка. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом (85%), от общего числа опрошенных и провести разъяснительную работу с получателями услуг. Проанализировать причины не достаточно высокой доли от числа опрошенных получателей социальных услуг, которые положительно оценивают оперативность решения вопросов (85%), от общего числа опрошенных и провести разъяснительную работу с сотрудниками организации по устранению указанного недостатка.	Январь 2017 г. Январь 2017 г. Январь 2017 г.
ОБУСО « Комплексный центр социального обслуживания населения Солнцевского района Курской области»	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: - о финансово-хозяйственной деятельности, о	Декабрь 2016 г.

	наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания, - о проведении независимой оценке качества оказания социальных услуг, о материально-техническом обеспечении.	
ОБУСО "Комплексный центр социального обслуживания населения Суджанского района Курской области"	Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
ОБУСО "Комплексный центр социального обслуживания населения Фатежского района Курской области"	Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
ОБУСО "Центр социального обслуживания "Участие" города Курска Курской области "	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации: - о материально-техническом обеспечении деятельности учреждения.	Декабрь 2016 г.
ОБУСО "Социально-реабилитационный центр "Забота" города Курска Курской области "	Организовать повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы специалистов организации в установленные законодательством сроки.	В течение 2017 г. и далее в установленные сроки
ОБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Льгова и Льговского района Курской области»	Обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах следующей информации: о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	Декабрь 2016 г.