

РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ

Общественный совет при Министерстве социальной защиты Республики Карелия по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Предложения по совершенствованию деятельности

Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания Республики Карелия «Медвежьегорский психоневрологический интернат»

по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проведена в рамках государственного Контракта № 0106500000318000669-0150347-01 от «15» октября 2018 г., который был заключен между Министерством социальной защиты Республики Карелия и ООО Исследовательский центр «НОВИ».

Организация – оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «НОВИ» (ООО ИЦ «НОВИ»; адрес: 302028; Орловская область, г. Орел, ул. Ленина, д.21, кв.14; тел. +7 (953) 810-85-55; эл. адрес: novu.com@yandex.ru)

Предложения составлены на основании аналитического отчёта, представленного организацией-оператором по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия.

Общественный совет при Министерстве социальной защиты Республики Карелия по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия, рассмотрев на заседании Общественного совета (Протокол № 3 заседания Общественного совета от 20.12.2018 года) результаты независимой оценки качества, проводимой по критериям:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;

утвердил результаты независимой оценки качества оказания услуг с учетом информации, представленной организацией-оператором, ГБУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат» и выказал следующие предложения по совершенствованию деятельности организацией:

1. По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

1.1. необходимо продолжить приведение информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с перечнем информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами;

- информацию о деятельности организации социального обслуживания в брошюрах, буклетах;

1.2. важно продолжить размещать на официальном сайте организации:

- информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, предусмотрев техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё);
- информацию, содержащую ответы на часто задаваемые вопросы.

1.3. значимо на официальном сайте организации продолжить наполнять необходимой информацией раздел «Внутренняя и независимая оценка качества», где размещать аналитические материалы организации по внутренней оценке качества и протоколы изучения удовлетворенности

получателей услуг; решения и предложения Общественного совета по результатам прохождения независимой оценки качества, ссылки на источники размещения результатов независимой оценки качества на официальных сайтах и порталах органов власти регионального и федерального уровней.

2. По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

2.1. важно продолжить обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг:

- доступность питьевой воды;
- санитарное состояние.

3. По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

3.1. значимо предусмотреть возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

4. По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»:

4.1. работникам организации ценно сохранять культуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации при первом контакте и информировании получателя услуг, при непосредственном оказании социальной услуги и при использовании дистанционных форм взаимодействия;

- распространять пример бережного и чуткого служения в профессии.

4.2. руководителям организации важно морально и материально мотивировать работников к проявлению доброжелательности и вежливости в отношениях с получателями услуг.

5. По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. необходимо продолжить совершенствовать внутреннюю систему оценки качества оказания услуг с учётом требований независимой оценки качества условий оказания услуг;

5.2. важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания качественных услуг, совершенствованию деятельности организации социального обслуживания в целом;

5.3. ценно повышать социальные компетенции получателей услуг через системное участие их и членов их семей (законных представителей);

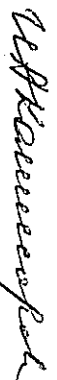
- во внутренней и независимой оценке качества,

- в деятельности органов государственно-общественного управления организации, - в событиях, проектах, программах, реализуемых в организации социального обслуживания в интересах повышения качества жизни получателей услуг и развития потенциала их жизнеспособности и жизнедеятельности.

6. По результатам независимой оценки качества условий оказания социальных услуг в целом:

6.1. необходимо предусмотреть утверждение и корректировку плана совершенствования деятельности организации социального обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг.

Председатель Общественного совета



И.А. Комисарова

Дата: 20.12.2018