**Выписка из отчета НОК по организации**

# ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)»

Данная организация – имеет 93,10 баллов в итоговом рейтинге.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **№п/п** | **К1** | **К2** | **К3** | **К4** | **К5** | **Общий балл** |
| 18 | 1 | 100,00 | 98,57 | 70,00 | 98,29 | 98,86 | **93,10** |

Рис. 19 Критерии оценки качества и общий балл ГКУ СО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Иволга» г.о. Самара (коррекционный)».

Для улучшения показателя «комфортность условий предоставления услуг» целесообразно организовать работу организации без превышения установленного законодательством времени ожидания предоставления услуг (своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Для улучшения показателя «Доступность услуг для инвалидов» целесообразно принять меры по дополнительному оснащению помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, необходима установка:

* входных групп оборудованных пандусами (подъемными платформами);
* выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
* специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
* приобретение сменных кресел-колясок.

Для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» целесообразно:

* организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия;
* проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
* проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников.

Для улучшения показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» целесообразно:

* предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей социальных услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
* проводить анализ качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей социальных услуг (их родственников);
* принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Опрошенные в ходе оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области выразили следующие пожелания: *«контактировать с населением через интернет, в остальном все отлично, доступно, на уровне».*