**ДАГЕСТАНСКАЯ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ООО«ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО ИНВАЛИДОВ»**

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА**

**к отчету о выполнении   
Государственного контракта №1   
по оказанию услуг по внедрению независимой оценки качества работ комплексных центров (центров) социального обслуживания населения, подведомственных Министерству труда и социального развития Республики Дагестан, оказывающих социальные услуги в 2015 году**

***.***

1. **Интегральный рейтинг комплексных центров (центров) социального обслуживания населения в муниципальных образованиях**

Список учреждений (в порядке убывания интегрального рейтинга):

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Каспийск» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр» |
| **2.** | Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании «город Махачкала» |
| **3.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Каякентский райой» |
| **4.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район» |
| **5.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дахадаевский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Казбековский район» |
| **6.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Хасавюрт» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дербент» |
| **7.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизлярский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гунибский район» |
| **8.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гергебильский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хасавюртовский район» |
| **9.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цумадинский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кайтагский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский район» |
| **10.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахтынский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район» |
| **11.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизилюртовский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район» |
| **12.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Новолакский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ногайский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район» |
| **13.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сулейман-Стальский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Агульский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Магарамкентский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район» |
| **14.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дербентский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахвахский район» |
| **15.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Южно-Сухокумск» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хивский район» |
| **16.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Карабудахкентский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дагестанские Огни» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт» |
| **17.** | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район» |
| **18.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бежтинский участок» |
| **19.** | Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тляратинский район» |
| **20.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район» |
| Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цунтинский район» |
| **21.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район» |
| **22.** | Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кулинский район» |

* 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения

в муниципальном образовании «город Каспийск»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Каспийск»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Каспийск» – 1, включая:

* 1-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 1-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 1

* + - 1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 3 балла;
      2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 3 балла;
      3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
      4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 3 балла;
      5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 3 балла;
      6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
      7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 3 балла;
      8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 3 балла;
      9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
      10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **3** балла при максимальном значении - 3 балла)

Руководству учреждения необходимо улучшить качество питания, выявить «зоны недостаточного качества» для оптимизации работы персонала по данным видам работы и провести дополнительное анкетирование клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизляр»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Кизляр»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Кизляр»)– 1 (делит 1 место ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Каспийск»), включая:

* 1-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 1-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 2

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 3 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 3 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 3 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 3 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 3 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 3 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – 3 балла при максимальном значении - 3 балла)

Сотрудникам и руководству учреждения необходимо разработать комплекс мероприятий по оптимизации работы по видам социального обслуживания и провести повторные опросы клиентов. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг и тому, как хранятся вещи получателей социальных услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания населения и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан

«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

в муниципальном образовании «город Махачкала»

(ГБУ РД «ЦСОГПВ в МО «город Махачкала»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОГПВ в МО «город Махачкала» – 2, включая:

* 2-е по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 2-е место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



**Рис. 3**

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 3 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 3 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 3 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,95 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 3 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 3 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,99** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации с сотрудниками необходимо проанализировать «зоны недостаточного качества» и разработать комплекс мероприятий по оптимизации работы организации. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в

муниципальном образовании «Каякентский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Каякентский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Каякентский район» – 3, включая:

* 3-е место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 3-е место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 4.

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 3 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 3 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 3 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,90 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 3 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,92 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,98** балла при максимальном значении - 3 балла)

Совместно с персоналом руководству организации необходимо проанализировать данные направления работы и разработать комплекс мероприятий по оптимизации качества социального обслуживания. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг и качеству проводимых групповых мероприятий.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сергокалинский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Сергокалинский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Сергокалинский район» – 4, включая:

* 4-е место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 4-е место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 5

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 3 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 3 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 3 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,90 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 3 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,90 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,97** балла при максимальном значении - 3 балла)

Для выявления проблемных «зон качества» деятельности учреждения необходимо проведение систематического аудита (самообследования) для повышения эффективности трудовой деятельности. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дахадаевский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Дахадаевский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Дахадаевский район» – 5, включая:

* 5-е место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 5-е место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 6

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 3 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,95 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 3 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 3 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,96** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо совместно с персоналом организации необходимо проанализировать данные виды работы для разработки комплекса мероприятий и дальнейшего анкетирования клиентов для подтверждения положительной динамики изменений. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Казбековский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Казбековский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Казбековский район»-5 (делит 5-ое с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Дахадаевский район»), включая:

* 5-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 5-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 7

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 3 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 3 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 3 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 3 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,96** балла при максимальном значении - 3 балла).

Однако другие параметры работы организации клиента соответствуют стандартам качества. Для выявления проблемных «зон качества» деятельности учреждения необходимо проведение систематического аудита (самообследования) и обучение сотрудников методам сбора необходимой аналитической информации. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг и качеству питания.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Хасавюрт»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Хасавюрт»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Хасавюрт»– 6, включая:

* 6-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 6-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 8

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 3 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,95 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 3 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,94** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству и персоналу данного учреждения необходимо тщательно проанализировать последовательность трудовых операций и разработки программами оптимизации работы организации. Особое внимание уделить информированности о работе учреждения.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.

Обучение по социальному аудиту персонала включает в себя: определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности организации, обучение персонала методам сбора информации, методик, техник и процедур обследования, сбору и обработке информации, проведение аналитической работы; разработку с внедрением рекомендаций в практику работы социальных служб.

* 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дербент»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Дербент»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Дербент»– 6, (делит 6 место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Хасавюрт») включая:

* 6-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 6-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 9

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 3 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,95 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 3 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,94** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству и персоналу учреждения для выявления «зон недостаточного качества» необходимо проведение мероприятий самообследования для разработки комплекса мероприятий по оптимизации работы учреждения. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг и условиям в данной организации (помещение, оборудование, инвентарь, мебель и т.д.)

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизлярский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кизлярский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кизлярский район» – 7, включая:

* 7-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 7-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 10

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,95 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,95 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,95 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 3 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,93** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству учреждения совместно с сотрудниками необходимо проанализировать выявленные «зоны» для разработки комплекса мероприятий по оптимизации работы учреждения. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гунибский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Гунибский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Гунибский район» – 7 (делит 7-ое с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кизляский район») место включая:

* 7-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 7-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 11

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,95 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,95 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,95 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 3 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,93** балла при максимальном значении - 3 балла).

Целесообразно внести коррективы в график работы сотрудников для повышения удовлетворенности временем работы данной организации в соответствии с запросами клиентов.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гергебильский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Гергебильский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Гергебильский район» – 8, включая:

* 8-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 8-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 12

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,95 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,95 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,95 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 0 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,91** балла при максимальном значении - 3 балла).

Целесообразно провести тщательный анализ руководителей и специалистов направлений социального обслуживания для разработки комплекса мероприятий по оптимизации работы по социальному обслуживанию клиентов. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;

разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

* 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хасавюртовский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Хасавюртовский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Хасавюртовский район»– 8 (делит ГБУ РД «КЦСОН в МО «Гергебильский район»), включая:

* 8-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 8-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 13

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,95 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,95 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,95 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 0 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,91** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству совместно с сотрудниками организации необходимо провести анализ данных направлений деятельности для повышения качества социального обслуживания. Необходимо проведение систематического аудита (самообследования) для улучшения всех параметров деятельности организации. Особое внимание уделить информированности о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цумадинский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Цумадинский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Цумадинский район» – 9, включая:

* 9-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 9-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 14

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,80 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,80 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,90 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,80 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 3 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,90** балла при максимальном значении - 3 балла).

На фоне других учреждений можно констатировать высокий уровень удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания, что характеризует высокий уровень профессиональной компетентности сотрудников. Однако особое внимание стоит уделить условиям (помещению, оборудованию, мебели, инвентарю и пр.), комфортности в данном учреждении и времени ожидания получения услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кайтагский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кайтагский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кайтагский район»– 9 (делит 9-ое место ГБУ РД «КЦСОН в МО «Цумадинский район»), включая:

* 9-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 9-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 15

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,80 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,80 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,90 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 3 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,90 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,80 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 3 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,90** балла при максимальном значении - 3 балла).

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тарумовский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Тарумовский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Тарумовский район»– 9-ое (ГБУ РД «ЦСОН в МО «Цумадинский район» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кайтагский район»), включая:

* 9-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 9-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 16

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,80 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,80 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,90 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 3 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 3 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 3 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 3 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,8 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,90** балла при максимальном значении - 3 балла).

Администрации центра и сотрудникам необходимо провести тщательный анализ направлений социального обслуживания для разработки комплексных мероприятий по оптимизации работы и дальнейшего анкетирования клиентов для подтверждения позитивных изменений. Особое внимание уделить качеству уборки помещений, оформлению и освещению комнат, температурному режиму.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахтынский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Ахтынский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Ахтынский район» – 10, включая:

* 10-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 10-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 17

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,90 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,80 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,90 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,90 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,90 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,95 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,89** балла при максимальном значении - 3 балла).

Администрации и персоналу организации необходимо проведение тщательного анализа выявленных проблемных «зон качества» для разработки комплексных программ оптимизации работы персонала и контроля результатов в условиях проведения систематического аудита (самообследования). Особое внимание стоит уделить условиям (помещению, оборудованию, мебели, инвентарю и пр.), комфортности в данном учреждении.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бабаюртовский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Бабаюртовский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Бабаюртовский район» – 10 (делит 10-ое место ГБУ РД «КЦСОН в МО «Ахтынский район»), включая:

* 10-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 10-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 18

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,90 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 3 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,80 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,90 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,90 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,90 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,95 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,89** балла при максимальном значении - 3 балла).

В целом клиенты оценили достаточно высоко качество социального обслуживания, судя по среднему значению оценки. Однако для выявления проблемных «зон качества» деятельности необходимо проведение мероприятий социального аудита для создания условий профессионального роста сотрудников. Особое внимание стоит уделить условиям (помещению, оборудованию, мебели, инвентарю и пр.), комфортности в данном учреждении.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кизилюртовский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кизилюртовский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кизилюртовский район» – 11, включая:

* 11-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 11-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 19

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,85 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,85 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,85 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,87** балла при максимальном значении - 3 балла).

Администрации организации требуется провести тщательный анализ направлений социального обслуживания для разработки программ оптимизации работы персонала по повышению удовлетворенности качеством социальных услуг со стороны клиентов. Особое внимание стоит уделить времени ожидания получения социальных услуг и информированности о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Избербаш»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Избербаш»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Избербаш»– 11 (делит 11-ое место ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кизилюртовский район»), включая:

* 11-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 11-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 20

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,85 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,85 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,80 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,90 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,87** балла при максимальном значении - 3 балла).

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хунзахский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Хунзахский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Хунзахский район»– 11 (делит 11-ое место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кизилюртовский район» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Избербаш»), включая:

* 11-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 11-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов**.**

Результаты анкетирования получателей социальных услуг показали:



Рис. 21

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,85 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,85 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,90 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,87** балла при максимальном значении - 3 балла).

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Чародинский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Чародниский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Чародинский район» – 11 (делит 11-ое место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кизилюртовский район», ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Избербаш» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «Хунзахский район») включая:

* 11-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 11-ое место по оценке работы организации со стороны администрации и
* 11-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 22

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,85 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,90 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,95 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»-2,85 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,87** балла при максимальном значении - 3 балла).

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Новолакский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Новолакский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Новолакский район» – 12, включая:

* 12-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 12-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования получателей социальных услуг показали:



Рис. 23

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,75 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,95 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,70 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,90 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,95 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,95 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,85** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству центра необходимо проанализировать данные направления деятельности организации для учета ожиданий клиентов и оптимизации работы учреждения по повышению социального обслуживания. Особое внимание уделить времени ожидания получения социальных услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ногайский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Ногайский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Ногайский район» – 12 (делит 12-ое место ГБУ РД «КЦСОН в МО «Новолакский район»), включая:

* 12-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 12-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 24

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,85 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,85 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,85 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,85** балла при максимальном значении - 3 балла).

Администрации центра и персоналу организации необходимо проанализировать выявленные «зоны недостаточного качества». По результатам анализа целесообразно разработка мероприятий по оптимизации работы учреждения. Особое внимание уделить информированности о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Шамильский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Шамильский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Шамильский район»– 12 (делит 12-ое место ГБУ РД «КЦСОН в МО «Новолакский район» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «Ногайский район»), включая:

* 12-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 12-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования получателей социальных услуг показали:



Рис. 25

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,85 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,85 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,85 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,85 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,85** балла при максимальном значении - 3 балла).

Администрации центра и персоналу организации необходимо проанализировать выявленные «зоны недостаточного качества». По результатам анализа целесообразно разработка мероприятий по оптимизации работы учреждения. Особое внимание уделить информированности о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;

разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.

* 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Унцукульский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Унцукульский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Унцукульский район» – 12 (делит 12-ое место ГБУ РД «КЦСОН в МО «Новолакский район», ГБУ РД «КЦСОН в МО «Ногайский район» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «Шамильский район»), включая:

* 12-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 12-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов центра по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 26

* 1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,85 балла;
  2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,85 балла;
  3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
  4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
  5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
  6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
  7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
  8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,85 балла;
  9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,85** балла при максимальном значении - 3 балла).

Администрации центра и персоналу организации необходимо проанализировать выявленные «зоны недостаточного качества». По результатам анализа целесообразно разработка мероприятий по оптимизации работы учреждения. Особое внимание уделить информированности о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;

разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.

* 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Сулейман-Стальский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Сулейман-Стальский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Сулейман-Стальский район» – 13, включая:

* 13-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 13-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.27

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,80 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,80 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,90 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,90 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,90 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,80 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,80 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,80 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,83** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству центра совместно со специалистами разработать комплекс мероприятий по оптимизации данных направлений работы. В дальнейшем необходимо провести дополнительное анкетирование для выявления позитивных изменений. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Магарамкентский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Магарамкентский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Магарамкентский район»– 13 (делит 13-ое место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Сулейман-Стальский район»), включая:

* 13-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 13-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования получателей социальных услуг по оценке качества социального обслуживания показали:



Рис. 28

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,80 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,80 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,80 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,90 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,80 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,80 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,90 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,83** балла при максимальном значении - 3 балла).

Администрация и сотрудники центра должны тщательно проанализировать проблемные «зоны недостаточного качества» для разработки мероприятий по оптимизации работы по всем направлениям деятельности центра. Особое внимание следует уделить качеству проводимых групповых мероприятий. Проведение дополнительного анкетирования клиентов позволит выявить позитивные изменения в деятельности организации.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Агульский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Агульский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Агульский район» – 13 (делит 13-ое место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Сулейман-Стальский район» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «Магарамкентский район»), включая:

* 13-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 13-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.29

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,80 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,80 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,80 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,90 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,80 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,80 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,80 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,83** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству и сотрудникам центра необходимо разработать комплексную программу по оптимизации работы учреждения для повышения качества социального обслуживания и обучения персонала дополнительным профессиональным компетенциям, отражающим запросы потребителей. Особое внимание стоит уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Левашинский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Левашинский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Левашинский район»– 13 (делит 13-ое место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Сулейман-Стальский район», ГБУ РД «КЦСОН в МО «Магарамкентский район» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «Агульский район»), включая:

* 13-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 13-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования получателей социальных услуг по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.30

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2.80 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,80 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,80 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,80 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,85 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,80 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,80 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 3 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,83** балла при максимальном значении - 3 балла).

Администрации и персоналу данного учреждения необходимо проанализировать выявленные проблемные зоны и разработать программу оптимизации работы по данным видам социального обслуживания. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Табасаранский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Табасаранский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Табасаранский район» – 14, включая:

* 14-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 14-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 31

* Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,75 балла;
* Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,75 балла;
* Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,95 балла;
* Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,80 балла;
* Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,85 балла;
* Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,85 балла;
* Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
* Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,80 балла;

(среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,81** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо тщательно проанализировать выявленные проблемы для разработки комплекса мероприятий по оптимизации данных видов деятельности, повышения качества работы специалистов. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.

**1.32.**Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Дербентский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Дербентский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Дербентский район»– 14 (делит 14-ое места с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Табасаранский район»), включая:

* 14-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 14-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 32

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,75 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,85 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,75 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,80 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,90 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,80 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,81** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству и сотрудникам центра необходимо проанализировать выявленные проблемы для разработки комплекса мероприятий по оптимизации данных направлений работы и повышения эффективности работы специалистов. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Докузпаринский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Докузпаринский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Докузпаринский район»– 14, (делит 14-ое место ГБУ РД «КЦСОН в МО «Табасаранский район» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «Дербентский район»), включая:

* 14-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 14-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 33

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,75 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,85 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,75 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,90 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,75 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,90 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,81** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству и сотрудникам центра необходимо проанализировать выявленные проблемы для разработки комплекса мероприятий по оптимизации данных направлений работы и повышения эффективности работы специалистов. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
* записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ахвахский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Ахвахский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Ахвахский район»– 14, (делит 14-ое место ГБУ РД «КЦСОН в МО «Табасаранский район», ГБУ РД «КЦСОН в МО «Дербентский район» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «Докузпаринский район»), включая:

* 14-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 14-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 34

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,75 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,85 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,75 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,85 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,80 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,90 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,80 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,81** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству и сотрудникам центра необходимо проанализировать выявленные проблемы для разработки комплекса мероприятий по оптимизации данных направлений работы и повышения эффективности работы специалистов. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
* записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Буйнакский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Буйнакский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Буйнакский район»– 15, включая:

* 15-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 15-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования получателей социальных услуг независимой оценки качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.35

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,80 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,75 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,80 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,75 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,80 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,75 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,80 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,79** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации совместно с персоналом необходима разработка комплексной программы по оптимизации деятельности учреждения и проведение дополнительного анкетирования клиентов для подтверждения положительных изменений. Особое внимание уделить времени ожидания получения услуг и условиям в данном учреждении (помещение, мебель, оборудование, инвентарь и т.д.).

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Обучение по социальному аудиту персонала включает в себя: определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности организации, обучение персонала методам сбора информации, методик, техник и процедур обследования, сбору и обработке информации, проведение аналитической работы; разработку с внедрением рекомендаций в практику работы социальных служб.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Буйнакск»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Буйнакск»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Буйнакск»– 15 (делит 15-ое место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Буйнакский район»), включая:

* 15-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 15-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 36

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,75 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,75 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,80 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,80 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,80 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,80 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,75 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,90 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,79** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо тщательно проанализировать данное направление социального обследования и внесения изменений и повторить анкетирование клиентов для подтверждения повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Южно-Сухокумск»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Южно-Сухокумск»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Южно-Сухокумск» – 15 (делит 15-ое место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Буйнакский район» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Буйнакск»), включая:

* 15-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 15-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 37

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,75 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,80 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,80 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,75 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,85 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,79** балла при максимальном значении - 3 балла).

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Хивский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Хивский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Хивский район» – 15 (делит 15 место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Буйнакский район», ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Буйнакск» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Южно-Сухокумск»), включая:

* 15 место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 15 место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 38

* 1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,80 балла;
  2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
  3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,75 балла;
  4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,80 балла;
  5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,90 балла;
  6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,80 балла;
  7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
  8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,75 балла;
  9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,79** балла при максимальном значении - 3 балла).

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Карабудахкентский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Карабудахкентский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Карабудахкентский район» – 16, включая:

* 16-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 16-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.39

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,75 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,75 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,75 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,75 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,90 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,75 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,75 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,77** балла при максимальном значении - 3 балла)

Руководству организации необходимо проанализировать данные направления деятельности учреждения для повышения качеством удовлетворенности социального обслуживания клиентов.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кумторкалинский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Кумторкалинский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Кумторкалинский район» – 16 (делит 16-место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Карадабудахкентский район»), включая:

* 16-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 16-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



**Рис.40**

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,70 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,70 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,70 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,90 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,70 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,85 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,75 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,77** балла при максимальном значении - 3 балла)

Руководству организации необходимо проанализировать данные направления деятельности учреждения для повышения качеством удовлетворенности социального обслуживания клиентов.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Дагестанские Огни»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Дагестанские Огни»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Дагестанские Огни» – 16 (делит 16-ое место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Карадабудахкентский район» и ГБУ РД «ЦСОН в МО «Кумторкалинский район»), включая:

* 16-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 16-ое по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис. 41

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,75 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,75 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,75 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,75 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,80 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,80 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,75 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,75 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,77** балла при максимальном значении - 3 балла).

Настораживает мнение клиентов по данному параметру при высоких оценках других видов деятельности организации.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «город Кизилюрт»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Кизилюрт»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Кизилюрт» – 16 (делит 16-ое место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Карабудахкентский район», ГБУ РД «КЦСОН в МО «Кумторкалинский район» и ГБУ РД «КЦСОН в МО «город Дагестанские Огни»), включая:

* 16-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 16-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.42

* 1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,65 балла;
  2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,80 балла;
  3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,85 балла;
  4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,75 балла;
  5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,75 балла;
  6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,80 балла;
  7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,70 балла;
  8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,85 балла;
  9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,77** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо тщательно проанализировать причины неудовлетворенности клиентов по данным видам социального обслуживания для разработки рекомендаций по оптимизации работы персонала.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. .Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Акушинский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Акушинский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Акушинский район» – 17, включая:

* 17-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 17-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.43

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,65 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,85 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,70 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,80 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,75 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,70 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,80 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,75 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,75** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо тщательно проанализировать выявление проблемы для разработки комплекса мероприятий по оптимизации данных видов деятельности, повышения качества работы специалистов.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Обучение по социальному аудиту персонала включает в себя: определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности организации, обучение персонала методам сбора информации, методик, техник и процедур обследования, сбору и обработке информации, проведение аналитической работы; разработку с внедрением рекомендаций в практику работы социальных служб.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.

**1.44.**Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Курахский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Курахский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Курахский район» – 17 (делит 17-ое место с ГБУ РД «ЦСОН в МО «Акушинский район», включая:

* 17-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 17-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



**Рис.44**

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,65 балла;

2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)» - 2,70 балла;

3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,70 балла;

4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,75 балла;

5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,80 балла;

6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)» - 2,80 балла;

7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)» - 2,85 балла;

8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)» - 2,75 балла;

9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,75** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо тщательно проанализировать данные направления работы организации, оптимизировать кадровую работу или обучение персонала. После разработки мероприятий по оптимизации данных направлений работы и их внедрения необходимо провести дополнительное анкетирование клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения.

Относительно низкие оценки руководителей показателя «комфортность условий и доступность получения услуг» во многом совпадает с низкими оценками со стороны внешних экспертов, что говорит об их критичности, и это можно рассматривать как позитивный аспект для преодоления отмеченных экспертами недостатков.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.

**1.45.**Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Лакский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Лакский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Лакский район»– 18, включая:

* 18-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 18-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.45

* 1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,70 балла;
* 2. Параметр«Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,70 балла;
* 3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,75 балла;
* 4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,75 балла;
* 5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,75 балла;
* 6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,75 балла;
* 7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,70 балла;
* 8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;
* 9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,75 балла;

10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,73** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству данной организации необходимо разработать программу комплекса мероприятий по оптимизации работы персонала по всем видам деятельности учреждения для повышения уровня удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.

Обучение по социальному аудиту персонала включает в себя: определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности организации, обучение персонала методам сбора информации, методик, техник и процедур обследования, сбору и обработке информации, проведение аналитической работы; разработку с внедрением рекомендаций в практику работы социальных служб.

* 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Бежтинский участок Цунтинского района»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Бежтинский участок Цунтинского района»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Бежтинский участок Цунтинского района»– 18 (делит 18-ое место с ГБУ РД «ЦСОН в МО «Лакский район», включая:

* 18-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 18-е место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.46

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,75 балла;

2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,70 балла;

3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,75 балла;

4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,75 балла;

5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,70 балла;

6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,70 балла;

7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,75 балла;

8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,75 балла;

9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,73** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо тщательно проанализировать работу персонала по данному направлению деятельности и внести изменения в график работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

* 1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Гумбетовский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Гумбетовский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Гумбетовский район»– 19, включая:

* 19-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 19-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания показали:



Рис.47

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,70 балла;

2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,70 балла;

3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,70 балла;

4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,70 балла;

5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,70 балла;

6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,75 балла;

7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,70 балла;

8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,75 балла;

9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,71** балла при максимальном значении - 3 балла).

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

С высокими оценками клиентов диссонируют оценки внешних экспертов по параметру «Коммуникативная эффективность».

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Тляратинский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Тляратинский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Тляратинский район»– 19 (делит 19-ое место ГБУ РД «ЦСОН в МО «Гумбетовский район»), включая:

* 19-ое места по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 19-ое места по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.48

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,70 балла;

2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,70 балла;

3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,70 балла;

4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,70 балла;

5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,70 балла;

6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,80 балла;

7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,70 балла;

8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,70 балла;

9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,70 балла;

10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,71** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо тщательно проанализировать данные виды деятельности и работу персонала. Особое внимание стоит уделить условиям (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и т.д.) и качеству питания.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания населения. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Комплексный центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Ботлихский район»

(ГБУ РД «КЦСОН в МО «Ботлихский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «КЦСОН в МО «Ботлихский район»– 20, включая:

* 20-е место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов;
* 20-е место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.149

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,70 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,70 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,70 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,70 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,70 балла;
6. Параметр «Качество питания (max=3)»- 2,70 балла;
7. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,70 балла;
8. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,70 балла;
9. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,70 балла;
10. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,70** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо тщательно проанализировать работу персонала по данному направлению деятельности и внести изменения в график работы.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Контроль качества деятельности учреждений социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности учреждений социального обслуживания. Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждений, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг. Необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Цунтинский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Цунтинский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Цунтинский район» – 20 (делит 20-ое место с ГБУ РД «КЦСОН в МО «Ботлихский район»), включая:

* 20-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 20-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.150

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,65 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,75 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,80 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,75 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,65 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,60 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,65 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,75 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,70** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо разработать программу комплексных мероприятий по оптимизации работы персонала по данным направлениям социального обслуживания. По завершению их реализации повторить анкетирование клиентов для подтверждения позитивных изменений. Особое внимание следует уделить качеству питания и времени ожидания получения услуг.

Обучение по социальному аудиту персонала включает в себя: определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности организации, обучение персонала методам сбора информации, методик, техник и процедур обследования, сбору и обработке информации, проведение аналитической работы; разработку с внедрением рекомендаций в практику работы социальных служб.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Рутульский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Рутульский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Рутульский район»– 21, включая:

* 21-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 21-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.51

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,68 балла;
2. Параметр «Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,70 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,70 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,65 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,70 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,68 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,65 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,70 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,68** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству и сотрудникам учреждения необходимо проанализировать выявленные «зоны недостаточности качества» и разработать комплекс мер по оптимизации деятельности. Особое внимание уделить информированности о работе учреждения и качеству проводимых групповых мероприятий.

Обучение по социальному аудиту персонала включает в себя: определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности организации, обучение персонала методам сбора информации, методик, техник и процедур обследования, сбору и обработке информации, проведение аналитической работы; разработку с внедрением рекомендаций в практику работы социальных служб.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Для повышения эффективности информационной политики учреждения считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

* разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;
* разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;
* размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;
* Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:
* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.
  1. Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Центр социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Кулинский район»

(ГБУ РД «ЦСОН в МО «Кулинский район»)

Интегральный рейтинг ГБУ РД «ЦСОН в МО «Кулинский район» – 22, включая:

* + - 22-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,
* 22-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения показали:



Рис.52

1. Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг…(max=3)» - 2,68 балла;
2. Параметр«Оснащенность (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и …(max=3)»- 2,65 балла;
3. Параметр «Компетентность персонала при предоставлении услуг» - 2,65 балла;
4. Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны (max=3)» - 2,68 балла;
5. Параметр «Время ожидания получения услуги (max=3)» - 2,65 балла;
6. Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение...(max=3)»- 2,65 балла;
7. Параметр «Качество групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и других (max=3)»- 2,68 балла;
8. Параметр «Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в это учреждение (max=3)»- 2,65 балла;
9. (среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – **2,66** балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководителям следует обратить большее внимание на информирование клиентов, повышение качества обслуживания, групповую работу с гражданами пожилого возраста, своевременность оказания услуг. Необходимо проанализировать данные направления работы организации для разработки комплекса мероприятий по оптимизации и повышению качества социального обслуживания.

Обучение по социальному аудиту персонала включает в себя: определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности организации, обучение персонала методам сбора информации, методик, техник и процедур обследования, сбору и обработке информации, проведение аналитической работы; разработку с внедрением рекомендаций в практику работы социальных служб.

Контроль качества различных видов социальных услуг должен включать в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

Система качества учреждения должна обеспечивать создание условий для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как «эффективного, надежного» исполнителя услуг.

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений позволяют предложить следующие рекомендации:

* поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;
* обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;
* обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг;
* создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;
* создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан;
* обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;
* рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;
* разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почте.

|  |
| --- |
| Исполнитель:  Дагестанское республиканское  отделение Всероссийского  общества инвалидов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Г.М.Гаджиев) |