



## Содержание

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг .....	3
Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций.....	5
Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.....	8
Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями .....	15
Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.....	28
Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания .....	29

**Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг**

В 2018 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводилась в отношении следующих учреждений:

1. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района» 242300, Брянская обл., п. Локоть, ул. Лесная, 23

2. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района» 243650, Брянская обл., с. Гордеевка, ул. Кирова, 18-а

3. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района» 242030, Брянская обл., с. Жирятино, ул. Мира, 10

4. ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района» 243600, Брянская обл., г. Злынка, ул. Коммунальная, 17

5. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района» 243040, Брянская обл., п. Климово, ул. Коммунистическая, 2

6. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района» 242400, Брянская обл., п. Комаричи, ул. Пролетарская, 11-а

7. ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района» 243160, Брянская обл., п. Красная Гора, ул. Советская, 14

8. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района» 243220, Брянская обл., г. Мглин, ул. Советская, 6-а

9. ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района» 243550, Брянская обл., пгт. Погар, ул. Октябрьская, 41-а

10. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района» 243400, Брянская обл., г. Почеп, ул. Октябрьский проезд, 2

11. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района» 242770, Брянская обл., п. Рогнедино, ул. Горького, 9

12. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района» 242440, Брянская обл., г. Севск, ул. Ленина, 51

13. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района» 243240, Брянская обл., г. Стародуб, ул. Евсеевская, 10-в

14. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района» 242190, Брянская обл., п. Суземка, ул. Некрасова, 3

15. ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района» 243500, Брянская обл., г Сураж, ул. Ворошилова,3

16. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы» 243140, Брянская обл., г. Клинцы, ул. Пушкина, 35

17. Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска 241021, г. Брянск, ул. 11 лет Октября, 1-е

18. Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы 243140, Брянская область, г. Клинцы, ул. Дзержинского, д.45а

19. ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный» 241004, Брянский район, п. Санаторий Снежка, д. 11

20.ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» 242750, Брянская область, Дубровский р-н, п.г.т. Дубровка, ул. Журавлева, д 50.

## **Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций**

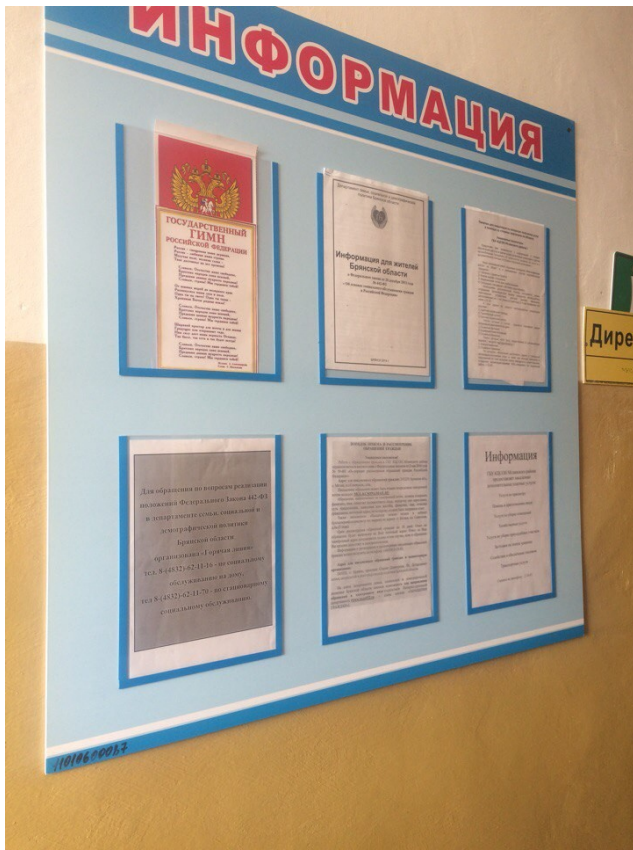
Мониторинг сайтов учреждений показал прямое соответствие Интернет-страниц организаций социального обслуживания требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ, Приказа Минфина России от 16.06.2016 № 86н «О внесении изменений в приложения № 1 - 3 к приказу Министерства финансов Российской Федерации от 04.12.2014 г. № 143н «Об утверждении форм отчетов о расходах и численности работников федеральных государственных органов, государственных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, избирательных комиссий муниципальных образований, а также Инструкции о порядке их составления и представления».

100 % официальных сайтов организаций социального обслуживания имеют альтернативные версии для слабовидящих людей.

При оценке информации на стендах в организациях социального обслуживания, выяснилось, что информация представлена полностью, сотрудники учреждений при необходимости дают необходимые пояснения (этому стали свидетелями эксперты, посещавшие учреждения).

Получатели услуг высоко оценили доступность информации о работе всех организаций социального обслуживания. В то же время часть потребителей услуг не смогли оценить такие способы взаимодействия, как Интернет, поскольку им сами не пользуются, в то же время те, кто пользуется интернетом, сказали о доступности, понятности и полноте представленной на сайте информации.

Контрольные звонки и письма в организации социального обслуживания осуществлялись в течение месяца. Во всех случаях ответы были результативные.





Зна, начальница  
Мглинского района  
Лозова и директр  
Мглинского рай  
оника.

вской атмосфере мате  
риалов: Мария Вильсо  
ва, Елена Шпатулова,  
высказали различные  
мнения по теме и заво  
дские работники, в том  
числе о трагическом  
случае.

Выражая материю слова глубокой бла  
годарности за воспитание сыновей-героев,  
Александр Луцишко и Владимир Мазуков  
подчеркнули, что ни одна награда не сможет  
заглушить боль потери сына, брата. Семья  
погибших воинов всегда чувствуют участие  
и поддержку со стороны властей. Это в беседе  
подтвердила мать: «Приятно, что о нас не  
забывают, подбадривают добрыми словами,  
делом. Любая наша просьба всегда услыша  
на, проблема решается».

Знайте: вы - не одни в Мглинском рай  
оне о вас помнят и всегда готовы прийти на  
помощь, - обратился к женщинам Александр  
Луцишко в завершение встречи.

О.Луцишко

ленно правота служебной  
информацией ограниченного  
распространения.  
Речь идет об информации,  
содержащаяся в акте обследо  
вания и характеризующая места  
массового пребывания людей,  
лишь документы в других мате  
риалах, имеющие информацион  
ную ценность. Указанная инфор  
мация подлежит защите в соответ  
ствии с законодательством Рес  
публики.  
Анализированные задоку  
ментированные места массового пре  
бывания людей, обеспечиваются  
в том числе, путем осу  
ществления следующих меро  
приятий: установление порядка  
работы с такой информацией;  
организация доступа лиц такой  
информации; предоставление ин  
формации, в том числе

лиц, ответственных за хране  
ние паспорта безопасности и  
иных документов ограниченного  
распространения, содержащих  
сведения о состоянии антитер  
рористической защищенности  
места массового пребывания  
людей и принимаемых мерах  
по ее усилению; организации  
и осуществление контроля за  
обеспечением установленного  
порядка работы с такой инфор  
мацией и ее хранении.  
Определено также, что обеспе  
чение места массового пре  
бывания людей осуществляется в  
сроки, не превышающий 30  
дней со дня создания соответ  
ствующей межведомственной  
комиссии.  
И. Гуля, прокурор района,  
старший советник юстиции

## СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА

# Своевременно оказывать помощь

Основная задача ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района состоит в том, чтобы каждый человек, оказавшийся в трудной жизненной ситуации, своевременно получил необходимую социальную помощь, которая определена законами.

- Контактные телефоны:**
- директор Центра - 2-18-83;
  - отделение срочного социального обслуживания и консультативной помощи - 2-21-82;
  - отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов - 2-10-01;
  - отделение помощи семье, женщинам и детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации - 2-10-01.

Сотрудники в ГБУ КЦСОН Мглинского района действуют такие виды помощи, как социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, помощь маломощным и многодетным семьям.

Для малоимущих семей оказывается государственная социальная помощь и выплата государственной социальной помощи на основании социального контракта.

Кроме этого, маломощные семьи, имеющие в своем составе студентов, получают скидки, дающей право на назначение социальной стипендии.

Для пожилых одиноких пенсионеров и инвалидов учреждения оказывают такие услуги, как социальное обслуживание на дому и направление на социальное обслуживание в государственные стационарные учреждения.

Для оказания разовых срочных услуг и услуг, не входящих в гарантированный перечень, Мобильной бригадой и социальными работниками оказываются дополнительные платные услуги с выездом на место услуги по приговору и инвалидами, помощь в приготовлении пищи (праздничного обеда), услуги по уборке и многое другое.

По указанному телефону Вы получите подробную информацию обо всех видах социальной помощи, оказываемой учреждением.

Л.Тужикова, директор ГБУ КЦСОН Мглинского района

Россия

05.00	08.15	09.00	11.00	14.00	17.00
20.00	Вести	09.05	10.45	17.40	20.45
11.40	14.40	17.40	20.45	Вести. Местное время	12.00
12.00	"Судья человека"	13.00	19.00	"60 минут"	15.00
15.00	XXII зимние Олимпийские игры. Биатлон. Фигурный каток	16.00	18.00	"Дальше"	12.00
18.00	"Андрей Малахов"	21.00	18.00	"Дальше"	12.00
21.00	18.00	"Дальше"	12.00	23.00	"Телерадио"
02.30	"Телемост"	02.30	"Телемост"	12.00	"Телемост"
04.00	"Телемост"	04.00	"Телемост"	12.00	"Телемост"

NTB

08.00	06.05	"Супергер"	
08.00	10.00	13.00	16.00
18.00	Сегодня		
07.00	"Дальше утро NTB"		
09.00	11.00	"Музыка. Новость"	
10.25	"Телемост"		
13.25	Обзор. Чрезвычайное происшествие		
14.00	16.30	"Место встречи"	
17.00	19.40	"Телемост"	
21.40	"Телемост"		
23.40	"Телемост"		
00.10	"Телемост"		
00.20	"Телемост"		
01.25	"Телемост"		
02.30	"Телемост"		
04.00	"Телемост"		

ТВ-центр

06.00	"Телемост"		
08.00	10.00	13.00	16.00
18.00	20.00	22.00	24.00
06.00	10.00	13.00	16.00
18.00	20.00	22.00	24.00

NO

В МАГАЗИН

ООО «НТ» требуются: опыт работы в сфере строительства работ. Зарплата платная по штатному расписанию. Контакт: 8-8719-150-81-79. Тел.: 8-8719-150-81-79. (848351) 2-24-24.

ООО «Берис» - агропроект за долготельную работу.





## Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности и организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения), %	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, %	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов), %	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию, %	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников в организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при
--	---	---	--	--	---



					обращения в организацию, %
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	100	100	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	100	100	100	100	100
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	100	100	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского	100	100	100	100	100

района»					
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	100	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	100	100	100	100	100
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	100	100	100	100	100
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	100	100	100	100	100
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	100	100	100	100	100
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100	100

	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), %	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения), %	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.), %	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении), %
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального	100	100	100	100

обслуживания населения Климовского района»				
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	100	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	100	100	100	100
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	100	100	100	100

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	100	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	100	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	100	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	100	100	100	100
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного	100	100	100	100

места жительства и занятий г. Брянска				
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	100	100	100	100
ГБУСО «Реабилитационн ый центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	100	100	100	100
ГБСУСОН «Дубровский детский дом- интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100

**Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями**

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)**

	<p>Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения)</p>	<p>на официальном сайте организации и (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p>Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или</p>
--	---	---	---

			гиперссылки на нее).
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	100	100	100
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	100	100	100



ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	100	100	100
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	100	100	100
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	100	100	100
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	100	100	100
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100

**п. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).
--	---	--

	<p>организации (учреждения);  наличие и доступность питьевой воды;  наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;  транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</p>	
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	100	100

ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	100	100
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	100	100
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	100	
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	100	
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	100	

ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	
--	-----	--

III. **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов .				
	оборудование входных групп пандусам и (подъемными платформами)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	наличие сменных кресел-колясок	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	20	20	20	20	20
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	20	20	20	20	0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	20	20	20	20	20
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	20	20	20	20	20
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	20	20	20	20	20
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	20	20	20	20	0
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	20	20	20	20	20

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	20	20	20	20	20
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	20	20	20	20	0
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	20	20	20	20	20
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинецовского района и г. Клинцы»	20	20	20	20	20
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	20	20	20	20	20
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	20	20	20	20	20
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	20	20	20	20	0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	20	20	20	20	0
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	20	20	20	20	20
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	20	20	20	20	20
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	20	20	20	20	20
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	20	20	20	20	20
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	20	20	20	20	20

Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						
	дублирование для инвалидов в по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов в по зрению	помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;	наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»		20		20		
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»		20		20		
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»		20		20		
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»		20		20		
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»		20		20		

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»		20		20		
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»		20		20		
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»		20		20		
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»		20		20		
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»		20		20		
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»		20		20		
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»		20		20		
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»		20		20		
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»		20		20		
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»		20		20		
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»		20		20		
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска		20		20		
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы		20		20		
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»		20		20		

ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»		20		20		
--	--	----	--	----	--	--

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**

	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	100	100	100



ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	100	100	100
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	100	100	100
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	100	100	100
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	100	100	100

ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	100	100	100
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100

**v. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации и учреждения), %	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.), %	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении), %
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского	100	100	100

района»			
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	100	100	100
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	100	100	100
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	100	100	100

Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	100	100	100
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	100	100	100
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	100	100	100
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100

### **Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

Получатели высоко оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг, но некоторые получатели выражали пожелание улучшить условия хранения личных вещей, сделать индивидуальные секции. Также высказывались пожелания отдельного зала для занятий ЛФК, повышения качества самих тренажеров. Также получатели услуг просили открыть кабинет лечебной физкультуры там, где его нет, оборудовать тренажерами помещения центров, оборудования компьютерного класса. Посетители просили рассмотреть возможность открытия развивающих кружков по направлениям рукоделия, рисования, декоративно-прикладного искусства, а также возможность проведения экскурсионных поездок.

В комплексных центрах социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий просили оборудовать баню, спортивную площадку, рассмотреть возможность разнообразного меню в праздничные дни.

Во всех учреждениях посетители говорили о желательности современного ремонта и частичного обновления мебели.

## Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	Соотнести информацию раздела «Часто задаваемые вопросы» и «Вопросы и ответы» Разместить информацию о возможностях получения услуг инвалидами
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	Заполнить раздел «Часто задаваемые вопросы»
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	Заполнить раздел «Часто задаваемые вопросы» В рубрике «Обращения граждан» защиту от автоматических сообщений сделать более простой
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	В рубрике «Инновационные формы работы» разместить контактные данные мобильной бригады и домашнего психолога.
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	Разместить расписание занятий в «Университете третьего возраста»
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	В разделе «Контакты» на сайте персонифицировать должностных лиц учреждения
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	В разделе «Инновационная деятельность» указать контактные данные ответственных за каждое направление
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	В разделе «Контакты» на сайте персонифицировать должностных лиц учреждения
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	Разместить контактную информацию о школе ухода за маломобильными гражданами, Школы по безопасности для граждан пожилого возраста
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	Уточнить контактные данные получения социальных инноваций
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы»	Заполнить раздел «Часто задаваемые вопросы» Разместить контактные данные и детализировать

	возможности получения услуг из перечня инновационных форм работы
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	Заполнить раздел «Часто задаваемые вопросы» Персонализировать и опубликовать контакты раздела инновационные технологии работы
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	Заполнить раздел «Часто задаваемые вопросы» Уточнить данные раздела «Кадровое обеспечение» Актуализировать информацию Численность получателей социальных услуг, предоставляемых в рамках индивидуальной программы предоставления социальных услуг, в ГАУ "КЦСОН Красногорского района" на 2018 год
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	Указать контакты всех служб, работающих по инновационным технологиям
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	Заполнить раздел «Часто задаваемые вопросы»
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	Актуализировать информацию ежемесячные отчеты о выполнении государственного задания за 2018 год
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска	Расширить контактную информацию Пересмотреть инновационные формы работы Расширить меню в праздничные дни
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы	Дозаполнить раздел сайта «Кадровое обеспечение» Обратить внимание на неработающие ссылки и отсутствие информации на некоторых разделах Расширить меню в праздничные дни
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный»	Отсутствует рубрика «Часто задаваемые вопросы» Разместить информацию, как доехать до учреждения (схема проезда) Разместить контакты руководителей отделений

ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	Разместить недостающую информацию, связанную с осуществлением образовательной деятельности Расширить меню в праздничные дни
--	--

Разработка и внедрение стационарозамещающих технологий, а также технологий, направленных на преодоление психологических проблем, одиночества пожилых граждан и инвалидов, развитие волонтерских движений, вовлечение граждан пожилого возраста и инвалидов в культурную жизнь, занятие спортом, ведение здорового образа жизни;

Проведение мероприятий, направленных на обеспечение доступности социальных услуг для инвалидов и маломобильных групп.

Расширить меню в праздничные дни (Бомж-центр, стационарные учреждения)

На сайтах учреждений а разделе контакты указывать фамилию, имя отчество ответственного работника

Рассмотреть возможность размещения на сайте всплывающего окна «Задайте вопрос специалисту»

Увеличение количества публикаций и выступлений в СМИ, увеличение количества разработанных буклетов и памяток о деятельности учреждения

Дополнять альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению актуальной информацией

Проводить ежеквартальный анализ мнений получателей социальных услуг

Заключение эффективного контракта для укомплектования учреждения высококвалифицированными специалистами, постоянное повышение квалификации сотрудников учреждения, наличие в штате квалифицированных специалистов для работы в "Университете третьего возраста", кружковой, клубной работы

Увеличение доли получателей социальных услуг за счет увеличения проведения "круглых столов" с работниками общеобразовательных учреждений, культуры, спорта, общественных организаций, проведение тренингов и занятий с получателями услуг

Проводить информационно-разъяснительную работу среди населения о деятельности организации, перечнях и условиях предоставления социальных услуг

Оборудовать прилегающую территорию, входные зоны и иные помещения организации приспособлениями, обеспечивающими доступность получения социальных услуг маломобильным группам населения

Приобрести и установить видео-, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Выступить с докладом о работе по повышению качества предоставляемых услуг на заседании общественного совета при департаменте в 1 квартале 2019 года

Обеспечить организацию мебелью в соответствии с утвержденным стандартом предоставления социальных услуг

Увеличить количество экскурсий и встреч с интересными людьми

Решить вопрос парковки автотранспорта для инвалидов