**Результаты**

В целом показатели по учреждениям социальной защиты, которые участвовали в мероприятиях по независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году очень высокие и находятся в диапазоне от 80 до 100 баллов.

Важно отметить, что большинство получателей услуг при анкетировании высоко оценили работу организаций социального обслуживания по показателям вежливости, доброжелательности, компетентности работников организаций, а также удовлетворенностью условиями предоставления социальных услуг. При проведении натурного наблюдения эксперты также высоко оценивают заинтересованность персонала в развитии учреждений, в стремлении создавать комфортные условия для клиентов.

Сайты оцениваемых организаций содержат полную информацию, хорошо структурированы, ориентированы на клиентов. При обращении по телефону получали полную информацию, всегда доброжелательно и обстоятельно все объясняли, через электронные сервисы ответ получали оперативно и с разъяснениями, также указывался телефон и специалист для дальнейшего решения вопроса при необходимости.

По мнению экспертов, посещавших учреждения и по данным анкетирования благополучателей в большинстве учреждений созданы комфортные условия для пребывания в учреждениях. Для людей с ограниченными возможностями в большинстве учреждений созданы все условия для получения социальных услуг – вход оборудован пандусом, расширены дверные проемы, сделаны удобные поручни, имеются сменные кресла-коляски. Созданы условия доступности для инвалидов, позволяющие получать услуги наравне с другими, включая дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика (в учреждениях прошли обучение специалисты). Отсутствие некоторых показателей конкретно отражено в рекомендациях по каждому учреждению.

**Недостатки**

Стенды в организациях оформлены в соответствии с требованиями законодательства. Сайты, как правило, содержат всю необходимую информацию. Чаще всего отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» и нет ссылки на раздел с отзывами получателей услуг.

Получатели услуг центров социального обслуживания в анкетах и в беседах с экспертами, посещавшими учреждения указывают на расширение спектра услуг. Это, например, работа психолога или швейной мастерской, оказание парикмахерских услуг. При этом просят снизить стоимость уже оказываемых услуг. Многие пожелания направлены на увеличение досуговых мероприятий, поездок, экскурсий. Также просят, чтобы среди социальных работников стало больше мужчин. Данные пожелания не регламентированы как обязательные в учреждениях, но при анкетном опросе влияют на снижение показателя по удовлетворенности качеством услуг.

По-прежнему, наиболее низким среди показателей во всех учреждениях – это показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов. Это связано с тем, что часть учреждений построена давно и возможности для оборудования входных зон, пандусов осложнена данными обстоятельствами. Также возникает вопрос с парковочными местами, так как у некоторых учреждений их не возможно выделить.

**Предложения**

С целью улучшения информационной открытости, необходимо постоянно отслеживать актуальность размещаемой информации на сайтах организации. Создать разделы «Часто задаваемые вопросы» и с отзывами получателей услуг.

Рассмотреть возможность увеличение оказываемых услуг с привлечением дополнительных специалистов.

Домам временного пребывания оказать содействие во взаимодействии с благотворительными организациями по обеспечению благополучателей одеждой и дополнительным питанием.

