Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения в Санкт-Петербурге, для организаций социального обслуживания населения Санкт-Петербурга, включенных в реестр поставщиков социальных услуг в Санкт-Петербурге, по результатам проведения в 2016 году независимой оценки качества их работы

Рекомендации для организаций социального обслуживания, обследованных в рамках независимой оценки в 2016 году в Санкт-Петербурге

Данные рекомендации основаны на анализе текстовых комментариев, полученных в ходе проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания населения Санкт-Петербурга.

Группа 1: Центры социальной помощи семье и детям (ЦСПСД)

1. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Адмиралтейского района»
   - увеличить количество компьютеров, которые используются для программ обучения компьютерной грамотности;
   - рассмотреть возможность увеличения продолжительности (смещения графика) работы организации в вечернее время;
   - оптимизировать использование помещений, в которых проходят занятия с основной целевой группой (использовать большее по площади и более удобное помещение);
   - организовать игровую комнату для детей.

2. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Василеостровского района»
   - оптимизировать использование помещений, в которых проходят занятия с основной целевой группой (использовать большее по площади и более удобное помещение);
   - рассмотреть возможность увеличения количества спортивных мероприятий.

3. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Выборгского района»
   - проинспектировать состояние мебели в социальной гостинице для несовершеннолетних и заменить ту, что в неудовлетворительном состоянии (эксперты указали на наличие шкафа с разбитым зеркалом);
   - увеличить количество и расширить спектр экскурсий и других культурно-массовых мероприятий, организуемых центром;
   - рассмотреть возможность организации работы центра по субботним дням, в т.ч. в полустационарной (до 4-х часов) форме социального обслуживания;
   - благоустроить игровые комнаты / площадки для детей (в частности, обновить мебель, приобрести развивающие и настольные игры, качели для детей до 1 года);

- расширить ассортимент питания, предлагаемого в центре;
- обеспечить наличие крючков и вешалок в детских шкафчиках.

4. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Калининского района»
   - облегчить процесс документооборота, в частности за счёт отмены необходимости повторного предоставления получателями услуг документов при продлении оказания услуг (при невозможности отмены – инициировать внесение изменений в соответствующую нормативно-правовую базу);
   - рассмотреть возможность расширения спектра услуг не только для семей в трудной жизненной ситуации, но и малообеспеченных семей (по словам получателей услуг центра, малообеспеченные семьи «сейчас мы не входят в группу обслуживания»);
   - повысить доступность информации о центре, в частности, в интернете;
   - размещать на интернет-сайте анонсы предстоящих мероприятий центра;
   - увеличить количество кулеров с водой, рассмотреть возможность организации горячего питья (чай, кофе);
   - выделить помещение для проведений консультаций с психологом;
   - расширить спектр мероприятий центра таким образом, чтобы они охватывали все возрастные группы получателей услуг.

5. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района»
   - расширить помещение для игровых комнат;
   - облегчить процесс документооборота, в частности за счёт отмены необходимости повторного предоставления получателями услуг документов при продлении оказания услуг (при невозможности отмены – инициировать внесение изменений в соответствующую нормативно-правовую базу);
   - рассмотреть возможность организации работы центра по субботним дням, в т.ч. в полустационарной (до 4-х часов) форму социального обслуживания.

6. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Колпинского района»
   - систематизировать информацию, представленную на интернет-сайте центра и касающуюся оказания бесплатных (ФЗ-442) и платных (ФЗ-120) социальных услуг;
   - исключить автоматическую загрузку документов на компьютеры посетителей интернет-сайта организации;

- дополнить текстовое описание материально-технического обеспечения центра и условий оказания социальных услуг фотографиями.

7. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Красногвардейского района»
   - привести информацию, представленную на интернет-сайте центра, в соответствие с требованиями ФЗ-442, в частности, дать разбивку количества типов получателей услуг по формам социального обслуживания и видам услуг;
   - дополнить текстовое описание материально-технического обеспечения центра и условий оказания социальных услуг фотографиями.
   - предпринять шаги по продвижению информации (рекламе) о центре и его услугах среди жителей района – потенциальных получателей услуг центра;
   - рассмотреть возможность увеличения продолжительности (смещения графика) работы психолога в вечернее время;
   - рассмотреть возможность увеличения количества / расширения спектра кружков и секций, а также мероприятий / услуг для семей с малолетними детьми.

8. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кронштадтского района»
   - привести информацию, представленную на интернет-сайте центра, в соответствие с требованиями ФЗ-442, в частности, разместить прямо на сайте порядок и условия предоставления социальных услуг (на момент проведения оценки эта информация была размещена в виде ссылки на сайт gov.spb.ru/law);
   - рассмотреть возможность увеличения продолжительности (смещения графика) работы организации в вечернее время;
   - предпринять шаги по продвижению информации о центре и его услугах (рекламы) среди жителей района – потенциальных получателей услуг центра;
   - рассмотреть возможность увеличения количества / расширения спектра мероприятий / услуг для семей с малолетними детьми.

9. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Московского района»
   - привести информацию, представленную на интернет-сайте центра, в соответствие с требованиями ФЗ-442, в частности, более ясно и понятно для посетителей сайта разместить информацию о порядке и условиях предоставления социальных услуг (на момент оценки она находилась внутри электронного документа с «неговорящим» названием);

- инициировать организацию игровой площадки для детей вблизи отделения на Предпортовом проезде, что будет способствовать доступности услуг центра для многодетных семей;
- предпринять шаги по повышению качества юридических услуг, предоставляемых в центре;
- рассмотреть возможность увеличения количества / расширения спектра досуговой активности для детей, а также экскурсий;
- оптимизировать использование помещений, в которых предоставляются социальные услуги для основной целевой группы (использовать большие по площади и более удобные помещения).

10. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Невского района»
    - обеспечить косметический ремонт в социальной гостинице;
    - рассмотреть возможность увеличения количества / расширения спектра кружков, секций, досуговой активности для детей, а также экскурсий.

11. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Петроградского района»
    - дополнить текстовое описание материаяьно-технического обеспечения центра и условий оказания социальных услуг фотографиями.

12. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Петродворцового района»
    - разработать более удобную навигацию в меню главной страницы интернет-сайта (эксперты отметили, что на момент проведения оценки курсор соскакивал, из-за чего были сложности с выбором пунктов меню).

13. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Приморского района»
    - дополнить текстовое описание материально-технического обеспечения центра и условий оказания социальных услуг фотографиями;
    - создать и разместить альтернативную версию сайта для слабовидящих (на момент проведения оценки данная функция регулировалось настройками сайта, а не автоматически);
    - привести информацию, представленную на интернет-сайте центра, в соответствие с требованиями ФЗ-442, в частности, разместить отчёты о финансово-хозяйственной

деятельности центра за предшествующие годы (на момент проведения оценки был размещён отчёт только за 2016 год);

- рассмотреть возможность организации доступа к компьютеру и в сеть интернет для получателей услуг (организовать доступное получателям услуг компьютерное рабочее место).

14. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Пушкинского района «Аист»

- заменить асфальт перед кнопкой вызова помощника для представителей маломобильных групп населения (по оценкам экспертов, на момент проведения оценки асфальт перед кнопкой был кривой, что не позволяло воспользоваться кнопкой человеку на коляске);
- рассмотреть возможность увеличения количества / расширения спектра кружков, секций, досуговой активности для детей, а также экскурсий.
- предпринять шаги по повышению качества услуг подросткового психолога, предоставляемых в центре.

15. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Центрального района»

- на интернет-сайте центра уточнить информацию о наличии / отсутствии у центра лицензии на осуществление медицинской деятельности (по оценкам экспертов, на момент проведения оценки на сайте центра была противоречивая информация на этот счёт);
- рассмотреть возможность увеличения количества / расширения спектра кружков, секций, досуговой активности для детей, а также экскурсий.
- рассмотреть возможность организации на базе центра услуг логопеда;
- предоставить получателям услуг информацию в виде «памятки» или «пошагового руководства» о возможностях получения материальной помощи, которые имеются в городе.

16. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Фрунзенского района»

- дополнить текстовое описание материально-технического обеспечения центра и условий оказания социальных услуг фотографиями;

– в более доступной форме представить на Интернет- сайте информацию о структуре организации (согласно комментариям экспертов, на момент проведения оценки эта информация была представлена в форме прикрепленного файла).

Группа 2: Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних (СРЦ)

1. СПб ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дом милосердия» (Василеостровский район)
   - оптимизировать использование помещений, в которых проходят занятия с основной целевой группой (использовать большее по площади и более удобное помещение).

2. СПб ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вера»
   Рекомендаций нет.

3. СПб ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Малоохтинский дом трудолюбия» (Красногвардейский район)
   - обеспечить доступную среду, в частности, оборудовать вход в здание, где расположен центр (мобильный подъёмник, пандус);
   - дополнить текстовое описание материально-технического обеспечения центра и условий оказания социальных услуг фотографиями;
   - в более доступной форме представить на интернет-сайте информацию об объёме предоставляемых социальных услуг (по комментариям экспертов, на момент проведения оценки эта информация была представлена в форме прикрепленного файла, в котором текст размещался вверх ногами).

4. СПб ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Прометей» (Московский район)
   - повысить благоустроенность центра, в частности повесить занавески на окнах;
   - рассмотреть возможность приобретения транспорта, который будет обеспечивать транспортные нужды получателей услуг, проживающих в центре;
   - рассмотреть возможность организации (или инициировать организацию) спортивной площадки при центре.

5. СПб ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Воспитательный дом» (Кировский район)

Рекомендаций нет.

6. СПб ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Альмус» (Невский район)

Рекомендаций нет.

7. СПб ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Фрунзенского района»

- рассмотреть возможность развития деятельности центра с целью повышения доступности (в т.ч. территориальной) его услуг (открытие новых площадок и т.п.).

Группа 3: Центры социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов (ЦСРИДИ)

1. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Адмиралтейского района»

- оборудовать площадки на ул. Садовой д. 55-57, ул. Курляндской д. 32 и ул. Декабристов д. 57 для приёма и обслуживания клиентов, принадлежащих маломобильным группам населения (прежде всего, оборудовать пандусы, санузлы);
- обеспечить доступ клиентов, получающих услуги в отделении на ул. Курляндской д. 32 к книге отзывов и предложений;
- на всех площадках организации обеспечить полноту информации об услугах на информационных стендах;
- рассмотреть возможность (создать условия) для тиражирования опыта работы площадок «Карлсон» и «Островок» на другие центры, работающие в области социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов в Санкт-Петербурге;
- обеспечить доступность для получателей услуг информации о мероприятиях, о средства реабилитации и проч. на Интернет-сайте организации и/или через интернет-рассылку;
- предпринять шаги по повышению качества юридических услуг, предоставляемых в центре;
- рассмотреть возможность увеличения количества / расширения спектра досуговой активности для детей, в т.ч. кружков, экскурсий;
- расширить спектр мероприятий центра таким образом, чтобы они охватывали все возрастные группы получателей услуг, в частности, расширить услуги для детей старшего школьного возраста;
- расширить спектр услуг для инвалидов с детства с нарушениями ментального развития;
- рассмотреть возможность установки кондиционера в помещении реабилитационного отделения;
- оптимизировать использование помещений, в которых предоставляются социальные услуги для основной целевой группы (использовать большие по площади и более удобные помещения), а также обеспечить комфортность условий (по отзывам получателей услуг, в помещениях холодно, сыро из-за протекающей крыши);
- обеспечить возможность комфортного размещения родителей / сопровождающих, которые ожидают детей во время занятий в организации;

- обеспечить комфортность прилегающей к организации территории (согласно отзывам получателей услуг, проход в организацию через проходной неосвещенный двор, рядом с мусорными баками и т.п.);
- увеличить объёмы наиболее востребованных услуг (занятия с логопедом, «передышка», срок проживания в реабилитационном центре с 1 месяца до 3-4 месяцев в год)
- обеспечить наличие вешалок для одежды.

2. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Выборгского района»

- повысить доступность информации, размещённой на стендах организации (согласно оценке экспертов, информация плохо читается, т.к. стенды расположены высоко, в плохое освещённом коридоре);
- обеспечить доступность буклетов организации для получателей услуг (на момент проведения оценки их не было в свободном доступе);
- повысить качество имеющегося пандуса (главная площадка) – сделать его более пологим, поставить левый поручень, поставить ограждение водосточной трубы;
- повысить качество имеющегося пандуса (площадка на ул. Композиторов) – на момент проведения оценки общественные эксперты на коляске не смогли им воспользоваться ни на въезд, ни на съезд, из-за неподходящего наклона, поручень не доходил до низа пандуса;
- обеспечить свободные проход через тамбур – на момент проведения оценки он использовался для временного хранения колясок; организовать хранение колясок в другом месте;
- расширить площадь кабинки в санитарной комнате (санузле), чтобы там комфортно было находиться человеку на коляске; поставить в кабинке второй поручень;
- обеспечить постоянную доступность мыла и полотенца для получателей услуг в санитарной комнате (санузле);
- обеспечить доступность услуг на площадке на ул. Композиторов для маломобильных получателей услуг (на момент проведения оценки не была обеспечена физическая доступность).

3. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Калининского района»

- обеспечить ремонт ступени на лестнице у пандуса на основной площадке центра;
- актуализировать информацию об организации, представленную в информационном буклете;
- увеличить количество и расширить спектр творческих занятий, организуемых центром;
- рассмотреть возможность возвращения в перечень услуг организации / расширения таких востребованных услуг, как массаж, соляная комната, релаксация, бассейн;
- отремонтировать жалюзи в комнатах;
- отремонтировать душевую комнату;
- расширить площадь санузла;
- уважительно относиться к получателям услуг при обеспечении их питания (получатели услуг жаловались, что во время обедов рано убирают хлеб со столов);
- увеличить количество и расширить спектр выездных мероприятий (экскурсий и др.), организуемых центром.

4. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Кировского района»

- обеспечить доступность санузла для людей на колясках (по оценке экспертов, человек на коляске с электроприводом не сможет воспользоваться санузлом);
- обеспечить открытый доступ для получателей услуг книги отзывов и предложений, печатных материалов (брошюр) об организации;
- оптимизировать использование помещений, в которых проходят занятия с основной целевой группой (использовать большее по площади и более удобное помещение), в частности, в отделении на Дачном пр.;
- обеспечить возможность удобного размещения родителей / сопровождающих, которые ожидают детей во время занятий в организации;
- обозначить место для парковки автотранспорта, перевозящего людей с инвалидностью;
- обеспечить оптимальное количество специалистов – педагогов, психологов (по оценкам получателей услуг, занятия часто срываются по причине болезни / отсутствия специалиста);
- обеспечить беспрепятственный доступ в организацию людям на колясках (по оценкам получателей услуг, проход затрудняют припаркованные автомобили);
- расширить педагогический состав, не убирать патронаж, пандус только на входе

- увеличить количество и расширить спектр услуг, организуемых центром (в частности, добавить массаж, йогу, трудовые мастерские, комнату для релаксации или т.п.);
- оборудовать / инициировать обустройство прилегающей к организации территории (игровая и/или спортивная площадка);
- увеличить количество и расширить спектр выездных мероприятий (экскурсий), организуемых центром.

5. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Колпинского района «Поддержка»
   - разработать информационные буклеты об организации, обеспечить свободный доступ к ним получателей услуг;
   - обеспечить соответствие нормативам уличного пандуса (на момент оценки один поручень был расположен на бетонном постаменте) и подъёмных платформ (отсутствовало свободное пространство перед ними);
   - оборудовать санузел для людей на колясках (на момент проведения оценки в нём отсутствовал поручень около раковины, ограничительная дуга мешала подъезду коляски, отсутствовало зеркало);
   - инициировать благоустройство территории, прилегающей к организации;
   - оптимизировать использование помещений, в которых проходят занятия с основной целевой группой (использовать большее по площади и более удобное помещение);
   - обеспечить доступность услуг организации в гор. Металлострой.

6. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Красногвардейского района»
   - заменить противоскользящие рейки на пандусе на более современное противоскользящее покрытие;
   - обеспечить доступность книги отзывов и предложений;
   - установить зеркала в санузле на уровне сидячего человека (человека на коляске), оборудовать санузел крючками для сумок, одежды;
   - повысить доступность и актуализировать информацию об организации на интернет-сайте;
   - установить программное обеспечение для аудио-видеоинформатора;
   - на площадке на пр. Заневском убрать перепад высоты при заезде с пандуса в помещение организации;

- рассмотреть возможность организации доступа к компьютеру и в сеть интернет для получателей услуг / проживающих (организовать доступное получателям услуг компьютерное рабочее место);
- увеличить количество и расширить спектр экскурсий и других культурно-массовых мероприятий, организуемых центром, в т.ч. доступных для получателей услуг, принадлежащих к маломобильным группам населения;
- расширить ассортимент питания, предлагаемого в центре;
- увеличить количество и расширить спектр занятий, организуемых центром;
- обеспечить оптимальное количество специалистов – педагогов, психологов, которые могут заменять друг друга (для обеспечения бесперебойного предоставления соответствующих услуг);
- обратить внимание муниципальных служб, занимающихся благоустройством, на дерево перед входом в организацию, которое угрожает безопасности (по оценке получателей услуг, возможно его падение и причинение травм);
- рассмотреть возможность обновления тренажёров, которыми пользуются получатели услуг организации;
- обеспечить доступность санитарно-гигиенических средств (мыло, туалетная бумага) для получателей услуг в санузлах организации;
- рассмотреть возможность посещения бассейна получателями услуг;
- увеличить количество вешалок для одежды (для проживающих в стационаре организации);
- обеспечить свободное посещение родственниками проживающих в стационаре организации.

7. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Красносельского района»

- обеспечить предоставление услуг, востребованных людьми с инвалидностью трудоспособного возраста;
- заменить стёкла входных дверей и убрать порог при входе на площадке в Красном селе на ул. Освобождения;
- обеспечить доступность площадки в Красном селе для посещения получателями услуг, принадлежащими к маломобильным группам населения (прилегающая территория, входная зона, санузел);
- обеспечить доступность площадки на пр. Героев, 24/2 (расширить проёмы дверей);

- обеспечить доброжелательную и уважительную атмосферу на площадке в Красном селе;
- обеспечить свободный доступ получателей услуг к книге отзывов и предложений, а также буклетам организации;
- обеспечить доступность информации для слабослышащих и слабовидящих получателей услуг (оповещения, тактильная информация);
- разместить на Интернет-сайте организации информацию о предоставляемых услугах;
- оборудовать зеркалами санузлы;
- обеспечить получателей услуг бахилами;
- обеспечить получателей услуг, посещающих занятия в организации, расходными материалами (карандаши, бумага);
- повысить условия предоставления услуг – обеспечить для получателей услуг стулья, банкетки, столики для переодевания детей;
- рассмотреть возможность более неформального оформления помещений, в которых занимаются дети;
- увеличить количество и расширить спектр услуг, организуемых центром (в частности, добавить физиокабинет, массаж, занятия или т.п.);
- предпринять шаги по повышению качества логопедических услуг, предоставляемых в центре;
- обеспечить оптимальное количество специалистов для устранения очередей на получение услуг (снижение времени ожидания услуг), а также снизить «текучку кадров»;
- рассмотреть возможность (частичного) смещения графика занятий на вечернее время;
- найти способ более оперативного информирования получателей услуг о мероприятиях, в т.ч. выездных (Интернет-сайт, рассылка по электронной почте, телефон);
- увеличить количество и расширить спектр выездных мероприятий (экскурсий и др.), организуемых центром, в т.ч. доступных для различных категорий получателей услуг.

8. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Кронштадтского района»

- установить аудио-видео информатор;
- повысить информативность буклетов об организации;

- рассмотреть возможность организации юридических консультаций для получателей услуг;
- оптимизировать использование помещений, в которых проходят занятия с основной целевой группой, в т.ч. рассмотреть возможность размещения всех площадок по одному адресу;
- инициировать благоустройство территории, прилегающей к организации;
- увеличить количество и расширить спектр услуг и мероприятий, организуемых центром, доступных для отдельных категорий получателей услуг (в частности, для представителей маломобильных групп населения);
- рассмотреть возможность обеспечения выездные услуг (на дому) массажиста;
- найти способ более оперативного информирования получателей услуг о мероприятиях, в т.ч. выездных (Интернет-сайт, рассылка по электронной почте, телефон).

9. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Московского района»

- обеспечить наличие информации / табличек для слабовидящих получателей услуг;
- повысить беспрепятственный проход с парковочного места до входа в организацию (прежде всего, для маломобильных получателей услуг);
- разработать информационные буклеты об организации, обеспечить свободный доступ к ним получателей услуг;
- обеспечить доступность информации об организации на информационных стендах, на интернет-сайте организации;
- обеспечить оптимальное количество специалистов – массажистов, коррекционных педагогов – для устранения очередей на получение услуг (снижение времени ожидания услуг) массажа;
- рассмотреть возможность приобретения посудомоечной машины в центр для слабовидящих;
- рассмотреть возможность увеличения продолжительности (смещения графика) работы организации в вечернее время;
- увеличить количество и расширить спектр выездных мероприятий (экскурсий и др.), организуемых центром;
- рассмотреть возможность оптимизации условий предоставления услуг организации на бесплатной основе для некоторых категорий благополучателей;

- оптимизировать количество и организацию занятий в бассейне, в т.ч. обеспечить доступность этих услуг для детей младшего возраста.

10. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Невского района»
    - рассмотреть возможность (создать условия) для тиражирования опыта работы организации на другие центры, работающие в области социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов в Санкт-Петербурге;
    - обеспечить доступность полотенец для получателей услуг в санузлах организации;
    - рассмотреть возможность организации личных шкафчиков для хранения вещей для получателей услуг;
    - рассмотреть возможность организации / инициировать организацию спортивной площадки на прилегающей к организации территории;
    - рассмотреть возможность увеличения количества / расширения спектра занятий и мероприятий / услуг, в частности по направлению развития профессиональных навыков, трудоустройства и занятости, а также спортивных (йога) и творческих занятий (прикладное творчество, флористика).

11. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Петроградского района»
    - обеспечить информирование получателей услуг, принадлежащих к маломобильным группам, о том, как обеспечить проход в здание, где расположена организация (на момент проведения оценки организация располагалась в офисном здании, входная зона которого была труднодоступна, информация или кнопка вызова помощника отсутствовала);
    - перенести «тревожные кнопки» в санузлах на более удобное место (на момент проведения оценки располагались около двери);
    - обеспечить размещение информации / установку табличек для слабовидящих получателей услуг;
    - установить звонок перед лестницей к отделению приёма и консультации;
    - обеспечить доступность среды внутри помещении, в котором расположена организация: сгладить порог при входе на отделение на 3 этаже (на момент

проведения оценки его высота составляла 6,5 см); ширина некоторых коридоров составляет меньше 1-го метра, а в некоторых местах 80 см[1];

- наполнить содержательной информацией о предоставлении услуг интернет-сайт, стенды, буклеты организации;
- рассмотреть возможность освобождения помещений организации от излишней мебели (по оценкам общественных экспертов, они производили впечатление «загроможденных»);
- обеспечить оборудование помещения для занятий по развитию навыков социально-бытовой адаптации.

12. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Петродворцового района»

- инициировать благоустройство территории, прилегающей к организации, в т.ч. инициировать чистку пруда;
- обозначить парковочное место для людей с инвалидностью;
- установить козырек над входом в организацию,
- дооборудовать санузлы крючками для одежды и костылей, а также «тревожной кнопкой»;
- установить перила на входной лестнице;
- оборудовать пандусом входную зону на площадке на ул. Никольская;
- привести информацию, размещенную в буклетах организации, в соответствие с ФЗ-442;
- увеличить количество и расширить спектр выездных мероприятий (экскурсий и др.), организуемых центром;
- включить в штат организации специалиста-логопеда, работающего на постоянной основе;
- обеспечить возможность занятий спортом для получателей услуг в спортивном зале организации;
- рассмотреть возможность организации доступа к компьютеру и в сеть интернет для получателей услуг (организовать доступное получателям услуг компьютерное рабочее место);
- рассмотреть возможность замены покрытия в спортивном зале на мягкое;

[1] Организации выделено отдельно стоящее здание по адресу ул. Полозова, д. 9, однако, как следует из переписки руководителей организации с Комитетом по социальной политике, в бюджете города не предусмотрены средства на его реконструкцию.

- рассмотреть возможность выделения большего по площади помещения под столярную мастерскую;
- рассмотреть возможность организации комнаты для отдыха и релаксации.

13. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Приморского района»

- обеспечить доступность входной зоны основной площадки центра для представителей маломобильных групп населения (снизить угол наклона пандуса, оборудовать пандус вторым поручнем); как эксперты, так и получатели услуг подчёркивали, что человеку на коляске «не заехать без посторонней помощи»;
- выделить и обозначить парковочные места для людей с инвалидностью вблизи здания, в котором располагается центр;
- обеспечить доступность санузлов для представителей маломобильных групп населения (установить кнопки экстренного вызова, установить поручни у раковин), а также повесить в них зеркала ниже – так, чтобы ими могли воспользоваться люди, передвигающиеся на колясках;
- заменить напольную плитку в холле на противоскользящую;
- рассмотреть возможность организации доступа к компьютеру и в сеть интернет для получателей услуг (организовать доступное получателям услуг компьютерное рабочее место);
- рассмотреть возможность организовать условия для спортивных секций / занятий (бильярд, керлинг, боулинг или т.п.), оборудовать спортивную площадку;
- рассмотреть возможность приобретения оборудования для театральной студии;
- оптимизировать использование помещений, в которых проходят занятия с основной целевой группой (использовать большее по площади и более удобное помещение); основная проблема – теснота и из-за этого недоступность услуг центра для людей, передвигающихся на колясках;
- увеличить количество и расширить спектр творческих занятий, организуемых центром (рисование, музыка);
- увеличить количество и расширить спектр выездных мероприятий (экскурсий и др.), организуемых центром, в т.ч. доступных для различных категорий получателей услуг.
- осуществить текущие улучшения материально-технической базы – заменить мягкую мебель, отремонтировать крышку унитаза на отделении временного пребывания;

- рассмотреть возможность возвращения в перечень «бесплатных» услуг организации или повышения объёма такой востребованной услуги, как массаж.

14. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Пушкинского района»
    - переоборудовать санузлы с учётом требований доступности для людей, передвигающихся на колясках;
    - на площадке в городе Павловск обеспечить доступность входа в здание для представителей маломобильных групп населения (уменьшить угол наклона пандуса);
    - увеличить количество и расширить спектр занятий и мероприятий, в т.ч. выездных, организуемых центром; обеспечить их круглогодичную доступность для получателей услуг;
    - рассмотреть возможность организации отделения временного пребывания для молодых инвалидов;
    - уделить внимание вопросу организации трудовой (в т.ч. на дому) занятости получателей услуг центра.

15. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Центрального района»
    - актуализировать информацию об организации, представленную в информационном буклете, привести её в соответствие с ФЗ-442;
    - улучшить питание;
    - рассмотреть возможность расширения спектра медико-социальных услуг центра (в частности, бассейн, лечебная физкультура);
    - обеспечить доступность услуг центра для слабовидящих и слабослышащих получателей;
    - обеспечить физическую доступность центра для слабовидящих (оборудовать входную зону и основные помещения центра тактильной плиткой, звуковой сигнал на входе и т.п.);
    - уделить внимание вопросу социальной и трудовой (в т.ч. оплачиваемой) занятости получателей услуг центра;
    - рассмотреть возможность организации занятий для мам и/или других сопровождающих получателей услуг;
    - рассмотреть возможность организации комнаты для отдыха и релаксации;

- рассмотреть возможность волонтёрского сопровождения детей во время занятий;
- оптимизировать использование помещений, в которых проходят занятия (использовать большее по площади и более удобное помещение);
- увеличить количество и расширить спектр занятий (в т.ч. развивающих) и выездных мероприятий (экскурсий и др.), организуемых центром, в т.ч. доступных для различных категорий получателей услуг, в т.ч. для малолетних детей с инвалидностью.

16. СПб ГБУ «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Фрунзенского района»

- обеспечить доступность книги отзывов и предложений (общей для всей организации) для получателей услуг (на момент проведения оценки книги были отдельные для каждого отделения);
- инициировать благоустройство территории, прилегающей к центру – отремонтировать (или заменить) покрытие, установить скамьи,
- обеспечить доступность входа в здание для представителей маломобильных групп населения (уменьшить угол наклона пандуса);
- обеспечить доступность санузлов на первом этаже для людей. Передвигающихся на колясках (изменить конструкцию дверей в кабинки);
- рассмотреть возможность увеличения продолжительности занятий;
- увеличить количество и расширить спектр выездных мероприятий (экскурсий и др.), организуемых центром;
- сделать памятку для получателей услуг о способах оплаты услуг центра (с указанием способов, реквизитов для перечисления оплаты, комиссии и т.д.);
- улучшить хранение верхней одежды получателей услуг при посещении центра (расширить шкаф и/или установить дополнительные крючки);
- улучшить оборудование зала для адаптивной физкультуры, в т.ч. обеспечить установку дополнительного тренажёра для ходьбы;
- развивать онлайн-способы информирования получателей услуг об услугах и мероприятиях (Интернет-сайт, социальные сети, рассылка по электронной почте).

Группа 4: Федеральные бюджетные учреждения (ФБУ)

1. ФГБУЗ «Санкт-Петербургский Дом-пансионат ветеранов науки Российской Академии наук»
   - рассмотреть возможность установления «тревожных кнопок» в комнатах получателей услуг;
   - обеспечить доступ получателей услуг к социально-бытовым услугам (в частности, стрижка), а также материальной помощи (одежда, лекарства);
   - инициировать благоустройство территории (парка), на которой расположен центр;
   - развивать диалог с получателями услуг по вопросам, которые касаются условий их проживания в центре.

2. ФГБУ «Санкт-Петербургский научно-практический центр медико-социальной экспертизы, протезирования и реабилитации инвалидов им. Г.А. Альбрехта»
   - рассмотреть возможность расширения сети подобных центров с охватом инвалидов, нуждающихся в психологической реабилитации;
   - уделить внимание вопросам социальной и трудовой занятости получателей услуг;
   - улучшить социально-бытовые условия предоставления услуг – установить ширмы в душе, обеспечить доступ получателей услуг к чайнику / кулеру, предоставить шкафы для хранения личных вещей.

Группа 5: Негосударственные организации (НГО)

1. АНО «Содружество по противодействию детско-подростковой дезадаптации «Герой»
   - инициировать получение более подходящего помещения для работы организации (на момент проведения независимой оценки центр располагался в полуподвальном помещении);
   - обеспечить наличие информации об организации в сети интернет (по оценкам экспертов, интернет-сайт организации сложно найти по поисковым системам, и в целом организация слабо представлена в сети интернет);
   - обеспечить полную (в соответствии с ФЗ-442) и актуальную информацию об организации на информационных стендах и в буклетах организации.

2. ООО «Гармония»
   - разместить на интернет-сайте организации документы в более высоком качестве (по оценке общественных экспертов, на момент оценки в документах, размещённых на сайте «данные плохо различимы»);
   - обеспечить открытый доступ для получателей услуг книги отзывов и предложений, печатных материалов (брошюр) об организации;
   - обеспечить доступность организации для получателей услуг, принадлежащих к маломобильным группам населения (организация размещается в доме культуры с офисными помещениями; со слов специалистов организации, «клиенты туда не приходят»; тем не менее, необходимо обеспечить хотя бы минимальные условия для доступности – мобильный подъемник, обозначения для слабовидящих людей).

3. Благотворительный фонд содействия межцерковной христианской диаконии
   - на всех площадках организации обеспечить доступную среду для получателей услуг, принадлежащих к маломобильным группам населения;
   - обеспечить полную (в соответствии с ФЗ-442) и актуальную информацию об организации на информационных стендах;
   - разместить на интернет-сайте организации форму обратной связи;
   - рассмотреть возможность (создать условия) для тиражирования опыта работы организации;

- рассмотреть возможность организации спортивного (тренажёрного) зала для проживающих получателей услуг; обеспечить проживающих спортивным инвентарём;
- увеличить количество и расширить спектр культурно-досуговых, в т.ч. выездных мероприятий для проживающих получателей услуг;
- рассмотреть возможность приобретений дополнительной стиральной машины для нужд проживающих получателей услуг;
- рассмотреть возможность разнообразить питание для проживающих получателей услуг.

4. СПб ОО помощи социально незащищенным гражданам «Детский Ковчег» - Социальный приют «Детский Ковчег»
   - обеспечить полную (в соответствии с ФЗ-442) и актуальную информацию об организации на информационных стендах;.
   - рассмотреть возможность (создать условия) для тиражирования опыта работы организации на другие центры, работающие в области социальной помощи.

5. МФ Центр реабилитации «Дом надежды на Горе»
   - на всех площадках организации обеспечить доступную среду для получателей услуг, принадлежащих к маломобильным группам населения (в частности, оборудовать пандусы, дорожки, санитарно-гигиенические комнаты);
   - рассмотреть возможность разнообразить питание для проживающих получателей услуг;
   - рассмотреть возможность улучшения бытовых условий – частичной замены мебели, в частности, кроватей, санитарно-технического оборудования, расширения душевых кабинок, а также замены пастельного белья;
   - повысить доступность информации об организации и её услугах для потенциальных получателей;
   - размещать основные содержательные материалы о реабилитации, книги, видео-лекции в сети интернет (обеспечить доступ к ним получателей услуг);
   - рассмотреть возможность организации уличной спортивной площадки для проживающих получателей услуг; обеспечить проживающих спортивным инвентарём и настольными играми;
   - обеспечить проведение косметического ремонта на 3 этаже жилого корпуса.

6. СПб еврейская благотворительная общественная организация инвалидов «ЕВА»

- актуализировать таблички на дверях;
- обеспечить полную (в соответствии с ФЗ-442) и актуальную информацию об организации на информационных стендах, интернет-сайте и в буклетах организации;
- организовать книги отзывов и предложений и обеспечить открытый доступ к ней для получателей услуг;
- оборудовать санузел для получателей услуг, принадлежащих к маломобильным группам населения;
- увеличить количество и расширить спектр занятий и культурно-досуговых мероприятий, в т.ч. выездных;
- обеспечить на территории организации среду, свободную от табачного дыма (получатели услуг отмечали, что «некоторые сотрудники курят в помещении»);
- создать условия для занятий (адаптивной) физкультурой для получателей услуг.

7. Частное социально-реабилитационное учреждение «Детский приют «Жизнь»

- обеспечить доступную среду для получателей услуг, принадлежащих к маломобильным группам населения.

8. МОО инвалидов и пенсионеров «Еврейский благотворительный центр «Забота – Хэсэд Авраам»

- рассмотреть возможность транспортного сопровождения получателей услуг при посещении организации;
- рассмотреть возможность увеличения количества и расширения спектра культурно-массовых мероприятий для получателей услуг.

9. СПб ОО «Врачи детям»

- оборудовать парковку для получателей услуг, в т.ч. представителей маломобильных групп населения;
- актуализировать информацию об организации и её услугах, представленную в печатных материалах (буклеты, флаеры);

- повысить доступность информации (рекламы) об организации и её услугах для потенциальных получателей.

10. СПб РОУ социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Свет»
    - рассмотреть возможность увеличения времени предоставления услуг сиделки с 4-х до 8-и часов.

11. ООО «Социальный гериатрический центр «Опека»
    - рассмотреть возможность (совместного) размещения проживающих получателей услуг согласно состоянию их здоровья.

12. ООО «Социальный гериатрический центр «Опека комфорт»
    - обеспечить доступность санузлов для получателей услуг, принадлежащих к маломобильным группам населения;
    - обеспечить доступность входа в организацию для маломобильных групп населения – обозначить цветом ступени наружной лестницы;
    - обеспечить полную (в соответствии с ФЗ-442) и актуальную информацию об организации на информационных стендах
    - обеспечить доступность книги отзывов и предложений (общей для всей организации) для получателей услуг;
    - рассмотреть возможность замены тумбочек на более удобные для проживающих получателей услуг;
    - рассмотреть возможность организации спортивного (физкультурного) зала для проживающих;
    - повысить доступность санузлов для проживающих получателей услуг (по отзывам получателей услуг, санузлы расположены далеко от жилых комнат);
    - информировать потенциальных получателей услуг о возможностях получения услуг по ФЗ-442.

13. АНОО ДПО «Центр программ и проектов в области развития здравоохранения»

- обеспечить более удобный вход в организацию для получателей услуг (более безопасная лестница, звонок в более удобном месте), сделать более приметную вывеску;
- рассмотреть возможность тиражирования опыта / развития сети организации;
- обеспечить оптимальное количество специалистов-консультантов чтобы снизить время ожидания для получателей услуг;
- рассмотреть возможность предоставления услуг в выездом на дом к получателям услуг;
- предложить более удобный для получателей услуг порядок выплаты компенсаций.

14. ООО «Агентство «ЮСИ»

Рекомендаций нет.

15. Ассоциация организаций здравоохранения «Медицинский центр «Бехтерев»

- оборудовать информационные стенды на отделении для получателей услуг;
- обеспечить открытый доступ для получателей услуг книги отзывов и предложений;
- рассмотреть возможность организации пункта питания (буфета, столовой) для получателей услуг;
- повысить благоустроенность помещений, предназначенных для получателей услуг, в т.ч. рассмотреть возможность проведения косметического ремонта;
- рассмотреть возможность улучшения спортивного зала, закупки нового спортивного инвентаря для получателей услуг.

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества работы организаций, оказывающих
социальные услуги в сфере социального
обслуживания населения Санкт-Петербурга М.А. Урманчеева