РЕКОМЕНДАЦИИ

Результаты проведенного исследования условий предоставления и качества социального обслуживания в учреждениях социального обслуживания населения Ставропольского края показали, что для повышения эффективности деятельности необходимо выполнить следующее.

1. Необходимо продолжить формирование региональной системы мониторинга качества социального обслуживания населения по типам учреждений с выделением специфики деятельности и особенностей условий оказания и содержания услуг.
2. Для повышения объективности оценок необходимо внести изменения в методику организации исследования. Например, выборочное обследование 10% списочного состава получателей социальных услуг заменить экспертным опросом с расчетом необходимой выборки, учесть в инструментарии выявленные особенности организации работы учреждений (например, регламентируемые Уставом / Положением об учреждении, динамику формирования групп получателей услуг, особенности организации питания (надомное обслуживание), иных социально-бытовых услуг и пр.).
3. При оценке информационной открытости учреждений социального обслуживания необходимо выявить характер использования специалистами компьютерной техники (планшетов) для информирования клиентов (об учреждении, изменениях в законодательстве, новых возможностях и пр.) и обеспечения постоянной связи клиент-поставщик услуги (пожелания, жалобы клиента, экспресс-оценка качества и пр.).
4. Для повышения эффективности работы учреждений необходима организация независимой диагностики профессиональной компетентности как менеджмента, так и специалистов учреждений.
5. Необходимо создание методической службы с целью выработки примерных нормативных документов, организации профессиональной помощи молодым специалистам и сотрудникам, впервые замещающим руководящую должность.
6. Необходима организация регулярной инструментальной оценки социально-психологического климата в коллективах учреждений.
7. Персоналу учреждений необходимо получение знаний и навыков практического психолога. Необходима и организация плановых мероприятий по минимизации проявлений «профессионального выгорания».
8. Необходимо организовать обучение и тренинг для специалистов учреждений «Организация взаимодействия с потенциальным клиентом по телефону, на сайте учреждения» (рабочее название).
9. В целях повышения полноты, открытости и доступности размещения информации на официальном сайте и телефонного личного обращения граждан необходимо:

* улучшить технические характеристики *Web*-сайтов учреждений: увеличить скорость открытия страницы и вкладок на сайте, сократить время ожидания загрузки страниц.
* расширить информационную наполненность сайтов учреждений, контролировать актуальность размещаемой информации, включая новостную ленту.
* скорректировать дизайн *Web*-сайтов учреждений: изменить подбор цветов, шрифта для слабовидящих, ликвидировать диспропорции в графическом оформлении сайта (огромные рисунки и слишком мелкий шрифт текста об учреждении).
* организовать на сайтах всех учреждений всплывающие окна «Задайте вопрос специалисту», *on-line* - опрос получателя социальных услуг (законного представителя).
* пересмотреть порядок организации работы многофункционального телефона.