|  |
| --- |
| **Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг** |
| **ГУТО "Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов"** |
| указывается наименование организации, в отношении которой проведена независимая оценка |

Дата выезда в организацию: 12.10.2018

1. Количество респондентов 90, в том числе по возрастным категориям:

До 25 лет – 1 чел. – 1,1 %

26 – 40 лет – 10 чел. – 11,1 %

41 – 60 лет – 25 чел. – 27,8 %

Старше 60 лет – 54 чел. – 60,0 %.

1. Количество инвалидов, принявших участие в опросе 52.
2. Количество мужчин - 53, количество женщин - 37.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Основные недостатки в работе организации социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг | Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации социального обслуживания |
| 1 | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;  - на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социального обслуживания). | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | Размещено 14 из 14 материалов.  Недостатки были частично устранены во время проверок. | Поддерживать размещаемую на стенде информацию в актуальном состоянии. |
|  |  |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | Неполнота информации на сайте.  Размещено 12 из 14 материалов. Отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг и финансово-хозяйственной деятельности. | Разместить на сайте необходимую информацию, определенную нормативными актами. |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания 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 социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:  - 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 социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  - иного дистанционного способа взаимодействия. | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | В наличии и нормально функционируют 5 из 5 дистанционных способов взаимодействия. Информация, относящаяся к разделу «часто задаваемые вопросы» размещена в разделе «Отзывы и предложения». Т.е. по факту информация есть, но раздела с таким названием нет. | Вынести информацию «вопрос-ответ» в специальный раздел «Часто задаваемые вопросы».  Проводить разъяснительную работу среди получателей услуг о выражении мнения о качестве условий оказания услуг в организации на официальном сайте организации. |
|  |  |
|  |  |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | На качество, неполноту и недоступность информации на стенде пожаловался один опрошенный, без указания причины.  Остальные либо оценили данный параметр «хорошо», либо затруднились ответить на вопрос. Свои информационные потребности проживающие удовлетворяют другими способами – посредством обращения к персоналу. Проблемы недостатка информации на стенде у получателей услуг, проживающих в интернате, нет.  Доля удовлетворенных 93% (78 из 84 опрошенных) Остальные затруднились ответить на данный вопрос. | Рекомендуется поддерживать стенд в состоянии соответствия нормативам |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | Из 90 чел., опрошенных в ходе проверки, на сайт организации заходили 17 чел. Полнотой, доступностью и качеством информации на сайте удовлетворены 94% (16 из 17 опрошенных). 1 респондент затруднился ответить.  Пожеланий по сайту респондентами не было озвучено. Проживающие (в основном, молодые инвалиды) заходят на сайт с целью просмотра информации и фотографий с различных мероприятий. | Целесообразно проводить разъяснительную работу среди получателей услуг, владеющих компьютерной грамотностью, в части выражения мнения о полноте и доступности информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации. |
| **2** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации социального обслуживания;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социального обслуживания и пр.);  - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти |  | В наличии 6 из 6 возможных условий комфортности. | В здании целесообразно запланировать ремонтные работы в коридорах, холлах (там, где еще не проводился ремонт). |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |
|  |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | На некомфортность пожаловались трое опрошенных, без указания причины.  Жалоб на отсутствие комфорта при ответе на вопрос анкеты не прозвучало, но прозвучали пожелания респондентов по улучшению условий проживания (см. столбец «Выводы и предложения»).  Доля удовлетворенных: 94% (85 из 90 опрошенных), 2 респондента затруднились ответить на данный вопрос.  В ходе опроса проживающие выразили пожелания:  - восстановить работу буфета;  - обеспечить транспорт для выезда в аптеку и в магазин, т.к. расписание общественного транспорта неудобное;  - выявить и устранить причины плохого качества водопроводной воды («вода ржавая»);  - рассмотреть возможность замены (ремонта) лифта с целью увеличения его грузоподъемности (в настоящее время лифт может перевозить только 2 человека);  - ремонт в комнатах на 3-м этаже («полы протерлись, обои отваливаются»);  - обеспечить проживающим широкополосный доступ в интернет, в т.ч. возможность его передачи по Wi-Fi (предпочтительно от «Ростелеком» - пожелание молодых инвалидов) | Рассмотреть возможность и целесообразность удовлетворения пожеланий проживающих. |
| **3** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания. | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания. | - наличие каждого из условий доступности для инвалидов  - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | В наличии 4 из 5 условий доступности для инвалидов.  Отсутствует выделенная стоянка для инвалидов. | В соответствии со СНиП обозначить парковочные места для инвалидов. |
| 3.2 | Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов 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 социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |  | В наличии 5 из 5 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  Количество сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории – 140 чел., что составляет 76% от численности персонала. | Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля во всех местах общественного пользования (туалеты, душевые, актовый зал, столовая). |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| - наличие пяти и более условий доступности |  |  |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | Ни один опрошенный не оценил доступность для инвалидов «плохо». Но от проживающих прозвучали пожелания по улучшению условий для инвалидов (см. столбец «Выводы и предложения»)  Доля удовлетворенных: 94% (49 из 52 опрошенных). | Целесообразно проводить мониторинги среди проживающих на предмет удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов с последующим анализом.  В соответствии с высказанными в ходе опроса пожеланиями рекомендуется:  - обновить асфальтовое покрытие на территории интерната, чтобы маломобильные инвалиды могли комфортно передвигаться на инвалидных колясках;  - рассмотреть возможность увеличения продолжительности работы лифта (в настоящее время лифт работает с 7 до 19) с тем, чтобы инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата имели возможность спуска на 1 этаж и выхода на улицу после 19 часов.  - укомплектовать библиотеку книгами для слепых (выполненных шрифтом Брайля). |
| **4** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания** | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | Для проживающих в интернате сотрудники, осуществлявшие первичный контакт – это те же сотрудники, которые в настоящее время их обслуживают (либо первичный контакт был очень давно).  Жалоб на невежливое и недоброжелательное отношение при первичном контакте не прозвучало.  Доля удовлетворенных: 97% (87 из 90 опрошенных),  3 респондента затруднились ответить. | Продолжить работу по соблюдению Кодекса этики работниками организации. |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | При ответе на данный вопрос анкеты оценок «плохо» получено не было.  Доля удовлетворенных: 97% (87 из 90 опрошенных), 2 респондента затруднились ответить. | Продолжить работу по соблюдению Кодекса этики работниками организации. |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | Среди опрошенных не было тех, кто пользовался дистанционными формами взаимодействия, поэтому вопрос об оценке вежливости и доброжелательности сотрудников при дистанционном общении не задавался. | -- |
| **5** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | В ходе опроса 3 респондента ответили, что не готовы порекомендовать интернат другим людям (без комментариев к ответу). Остальные либо готовы дать рекомендацию, либо затрудняются ответить.  Доля готовых порекомендовать – 82% (74 из 90 опрошенных)  Остальные затруднились ответить на данный вопрос. | Целесообразно проводить мониторинги среди проживающих граждан в части удовлетворенности условиями проживания в учреждении с последующим анализом. |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации социального обслуживания;  - графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | К графику, режиму работы у опрошенных нареканий и пожеланий нет.  Доля удовлетворенных – 98% (88 из 90 опрошенных)  2 респондента затруднились ответить на данный вопрос. | Целесообразно проводить мониторинги среди проживающих граждан в части удовлетворенности графиком работы отделений организации с последующим анализом. |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | Большинство опрошенных подтвердили свою удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.  Доля удовлетворенных –98% (88 из 90 опрошенных)  2 респондента затруднились ответить на данный вопрос. | Целесообразно проводить мониторинги среди проживающих граждан в части удовлетворенности порядком и условиями предоставления услуг с последующим анализом. |

Таблица 2

**Информационные материалы,**

**размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями\***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя, характеризующего открытость и доступность информации об организации социального обслуживания  в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н | № п/п | Наименование информационного объекта | Информация о размещении | |
| Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;  - на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами |
| **1** | Информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты | Да | Да |
| **2** | Информация о структуре и об органах управления организации социального обслуживания | Да | Да |
| **3** | Информация о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги | Да | Да |
| **4** | Информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | Да | Да |
| **5** | Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) | Да | Да |
| **6** | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет») | Да | Да |
| **7** | Информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | Да | Да |
| **8** | Информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | Да | Нет |
| **9** | Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | Да | Да |
| **10** | Информация о финансово-хозяйственной деятельности | Да | Нет |
| **11** | Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре | Да | Да |
| **12** | Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний | Да | Да |
| **13** | Информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | Да | Да |
| **14** | об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации | Да | Да |

\* [Статья 13](consultantplus://offline/ref=1C3A595B7F060AF64980D17C610A31B19A999B69702AC8D8782E5C8AE9E6827E8BEBEE9B92FC6DABhEwBJ) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257).

[Приказ](consultantplus://offline/ref=1C3A595B7F060AF64980D17C610A31B19A9894667925C8D8782E5C8AE9hEw6J) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г., регистрационный № 35056).

Таблица 3

**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия/  вопрос из анкеты | | Количество опрошенных | Количество удовлетворенных | Доля удовлетворенных |
|
| **1** | **I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | |  |  |  |
| 1.1 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации? | Стенд | 84 | 78 | 93% |
| Сайт | 17 | 16 | 94% |
| **2** | **II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | |  |  |  |
| 2.1 | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)? | | 90 | 85 | 94% |
| **3** | **III. Доступность услуг для инвалидов** | |  |  |  |
| 3.1 | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для инвалидов (например, оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)? | | 52 | 49 | 94% |
| **4** | **IV. Доброжелательность и, вежливость работников организации социального обслуживания** | |  |  |  |
| 4.1 | Считаете ли Вы, что работники организации, обеспечивающие первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию, доброжелательны и вежливы? | | 90 | 87 | 97% |
| 4.2 | Считаете ли Вы, что работники организации, обеспечивающие непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию, доброжелательны и вежливы? | | 90 | 87 | 97% |
| 4.3 | Считаете ли Вы, что работники организации, 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.), доброжелательны и вежливы? | | 0 | -- | -- |
| **5** | **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |  |  |  |
| 5.1 | Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации? | | 90 | 74 | 82% |
| 5.2 | Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)? | | 90 | 88 | 98% |
| 5.3 | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | | 90 | 88 | 98% |