

1 декабря 2022 г.

**Анализ результатов независимой оценки
качества условий оказания услуг
полустационарными учреждениями
социального обслуживания населения
в Алтайском крае в 2022 г.**

оператор:
Кафедра социальной и
молодежной политики
института гуманитарных наук
Алтайского государственного
университета

Выполненные работы

- ❖ инструментарий исследования
 - бланк интервью получателей
 - бланк наблюдения эксперта в организации
 - бланк наблюдения эксперта на официальном сайте
 - матрица контрольных звонков и электронных писем
- ❖ электронные формы опросников и бланков наблюдений
- ❖ **33** полустационарных учреждения социального обслуживания (32 - очно; 1 - дистанционно)
 - официальные сайты
 - условия оказания услуг в учреждении
- ❖ **3307** - опрос получателей социальных услуг
- ❖ контрольные звонки
- ❖ контрольные электронные письма
- ❖ анализ результатов исследования
- ❖ аналитический отчет с результатами по критериям для каждой организации с комментариями и рекомендациями

Показатели

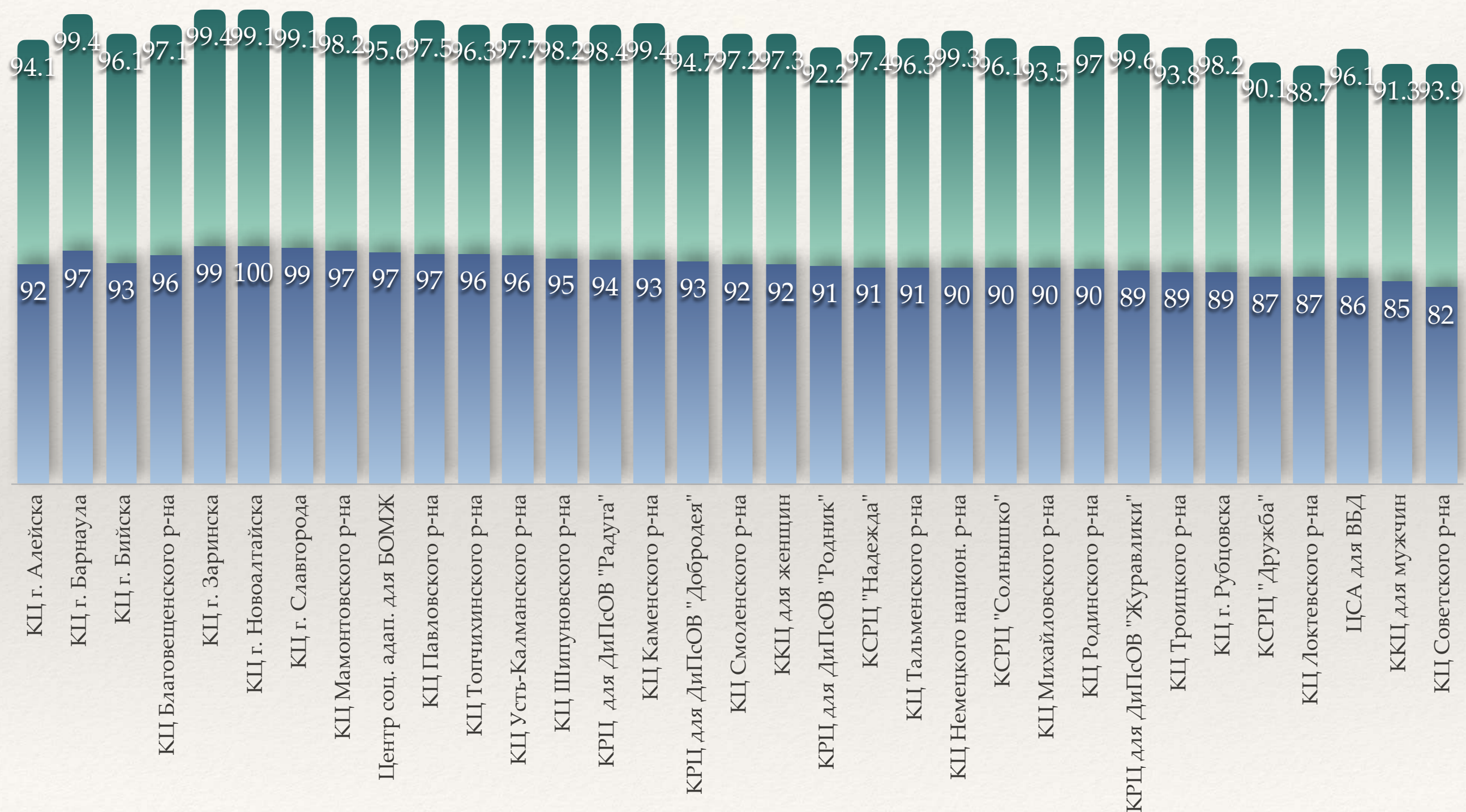
показатели		критерии	вес
1	Открытость и доступность информации об организации	Информация на стендах и на сайте организации	0,3
		Наличие и функционирование способов обратной связи с получателем	0,3
		Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации	0,4
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение организацией комфортных условий для предоставления услуг	0,3
		Своевременность предоставления услуг	0,4
		Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	0,3
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений	0,3
		Обеспечение в организации условий доступности	0,4
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	Доля получателей, удовлетворенных при первичном обращении	0,4
		Доля получателей, удовлетворенных в момент проживания	0,4
		Доля получателей, удовлетворенных при обращении по телефону/элект. почте	0,2
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию	0,3
		Доля получателей, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг	0,2
		Доля получателей, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	0,5

Шкала итоговой оценки качества на портале <https://bus.gov.ru/>

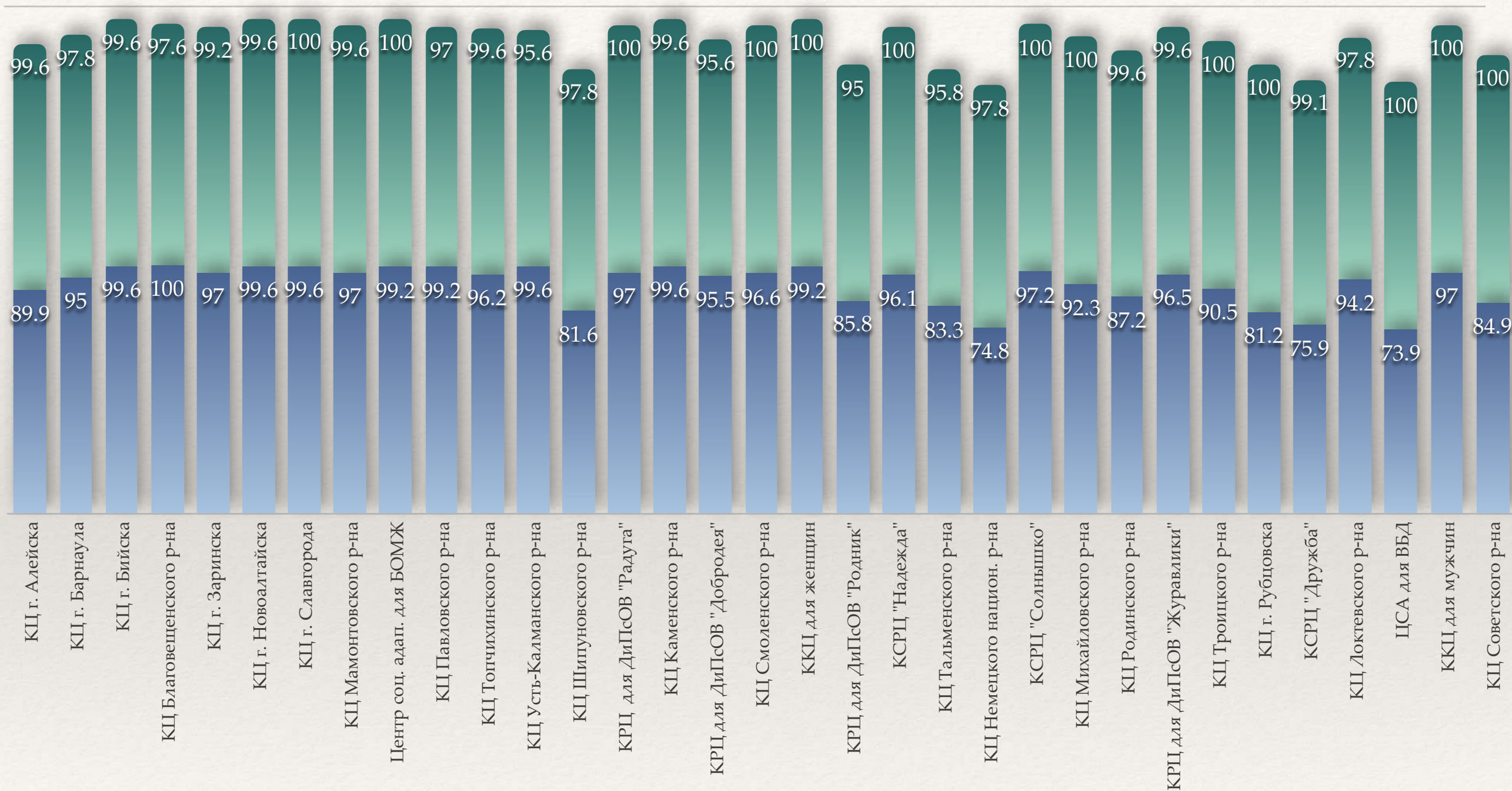
- ❖ 33 учреждения социального обслуживания в Алтайском крае - **высший балл (отлично)**
- ❖ диапазон итоговых результатов (88,7 - 99,6)



Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в полустационарных учреждениях социального обслуживания Алтайского края в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100 балльной шкале)



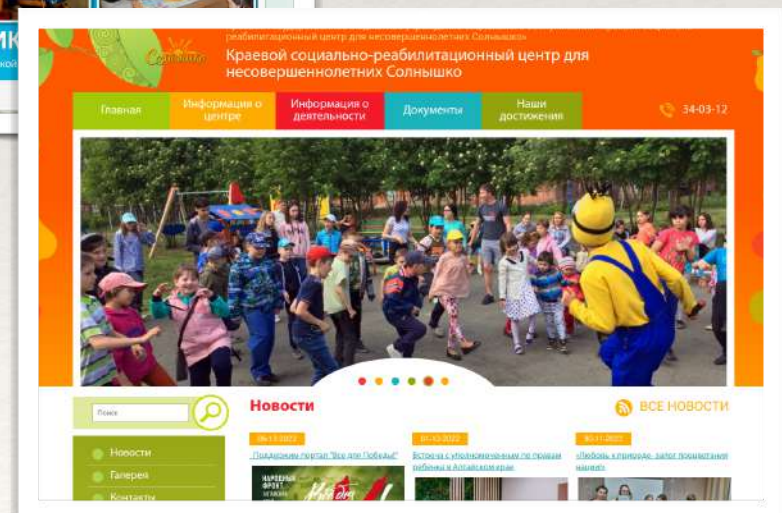
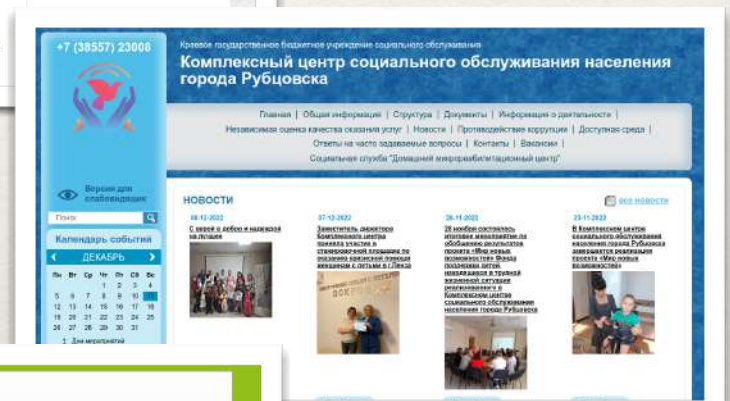
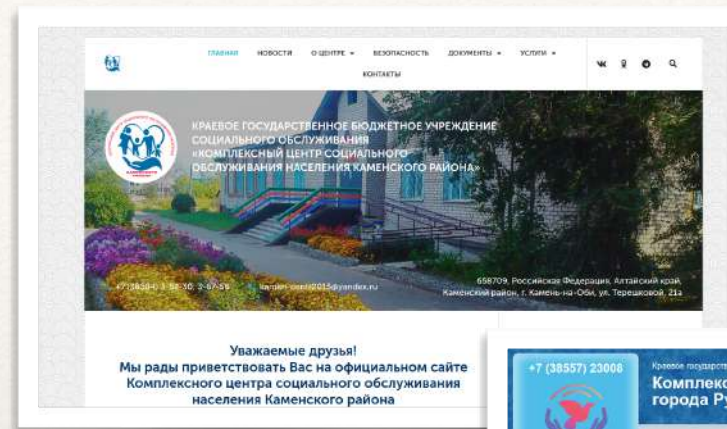
Показатель 1.Открытость и доступность информации об организации в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100 балльной шкале)



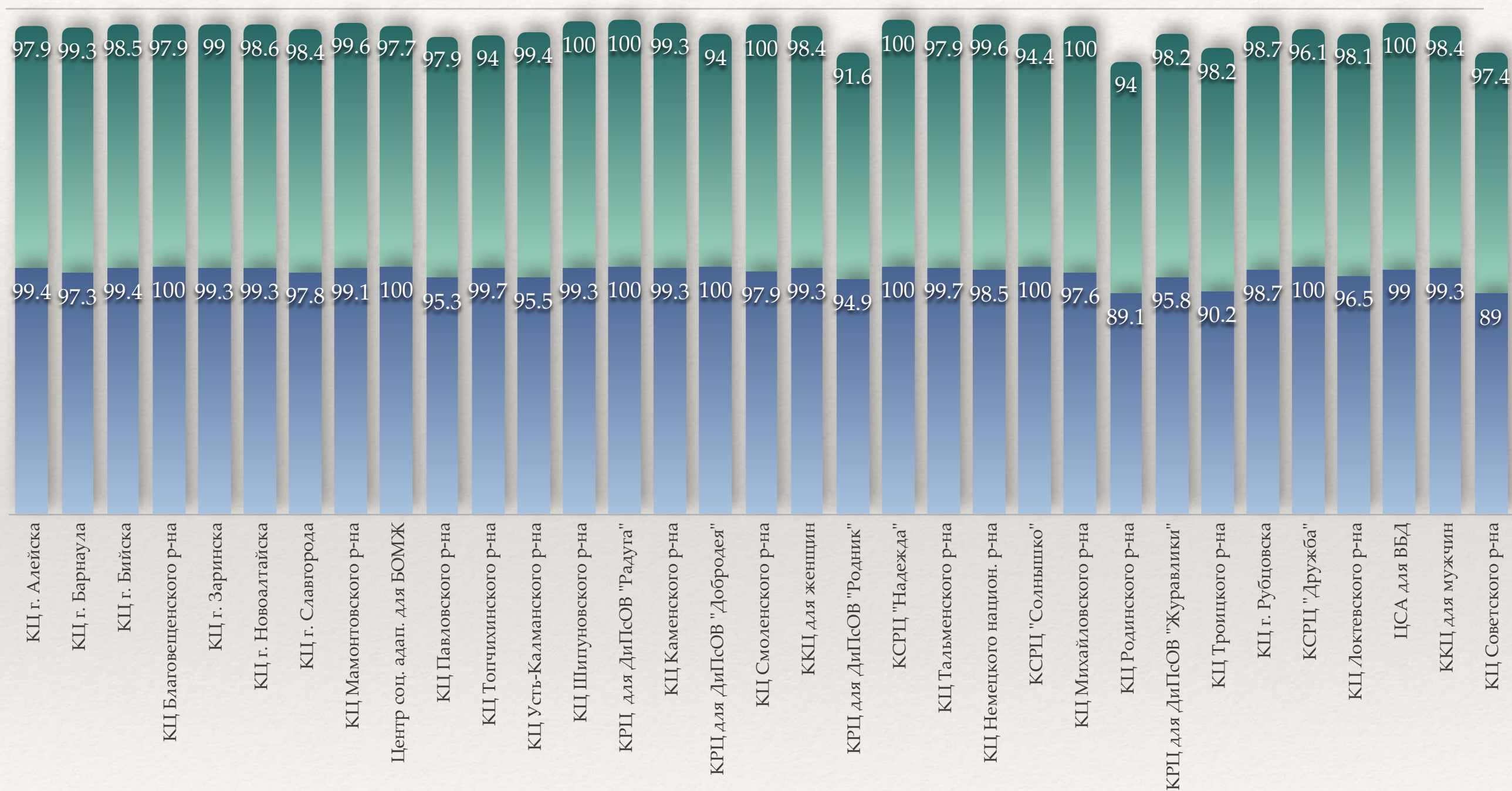
Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации

Рекомендовано:

- ❖ Отдельным учреждениям наполнить раздел сайта "часто задаваемые вопросы"
- ❖ Информирование населения о деятельности организации и предоставляемых услугах (ТВ, муниципальная пресса, МФЦ, официальные сайты поселковых администраций)

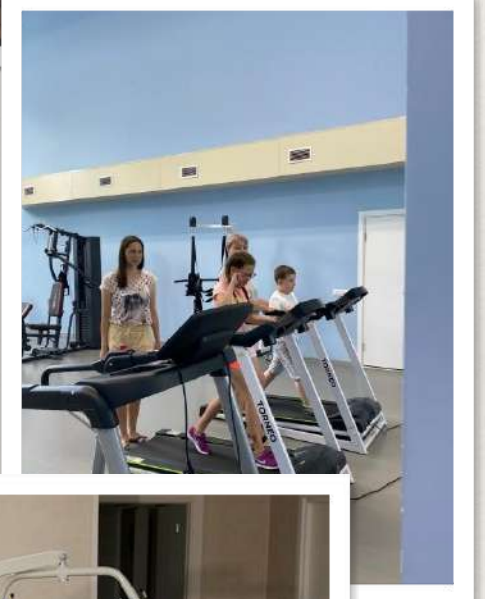
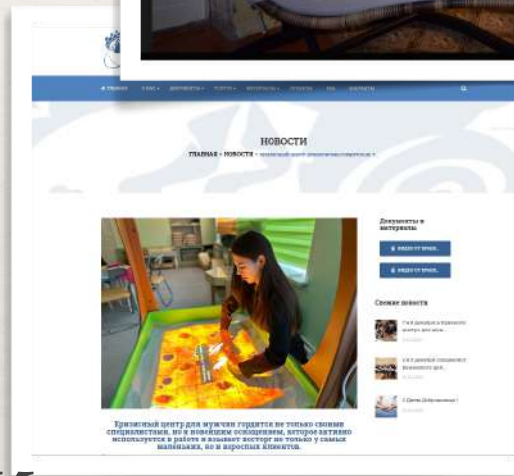
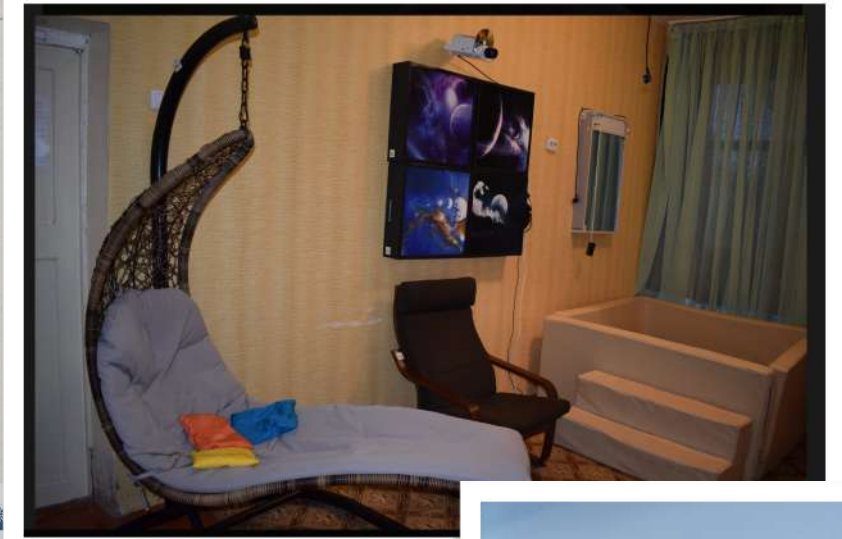


Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100 балльной шкале)

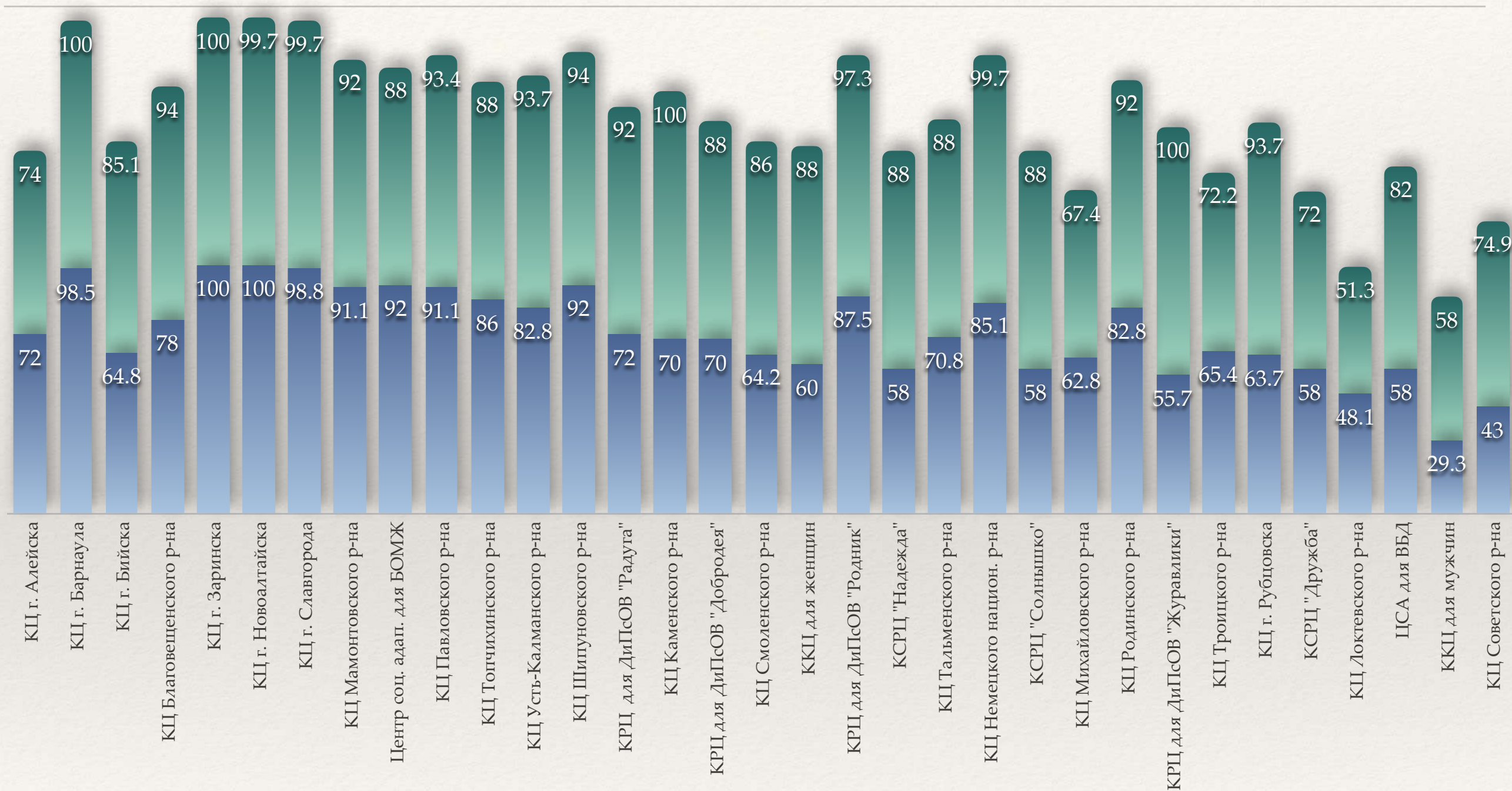


Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги

- ❖ оборудовать двусторонними многоуровневыми поручнями;
- ❖ оборудовать "тренировочные зоны" для детей с ОВЗ;
- ❖ оборудовать детские площадки на территории отдельных Центров.



Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100 балльной шкале)

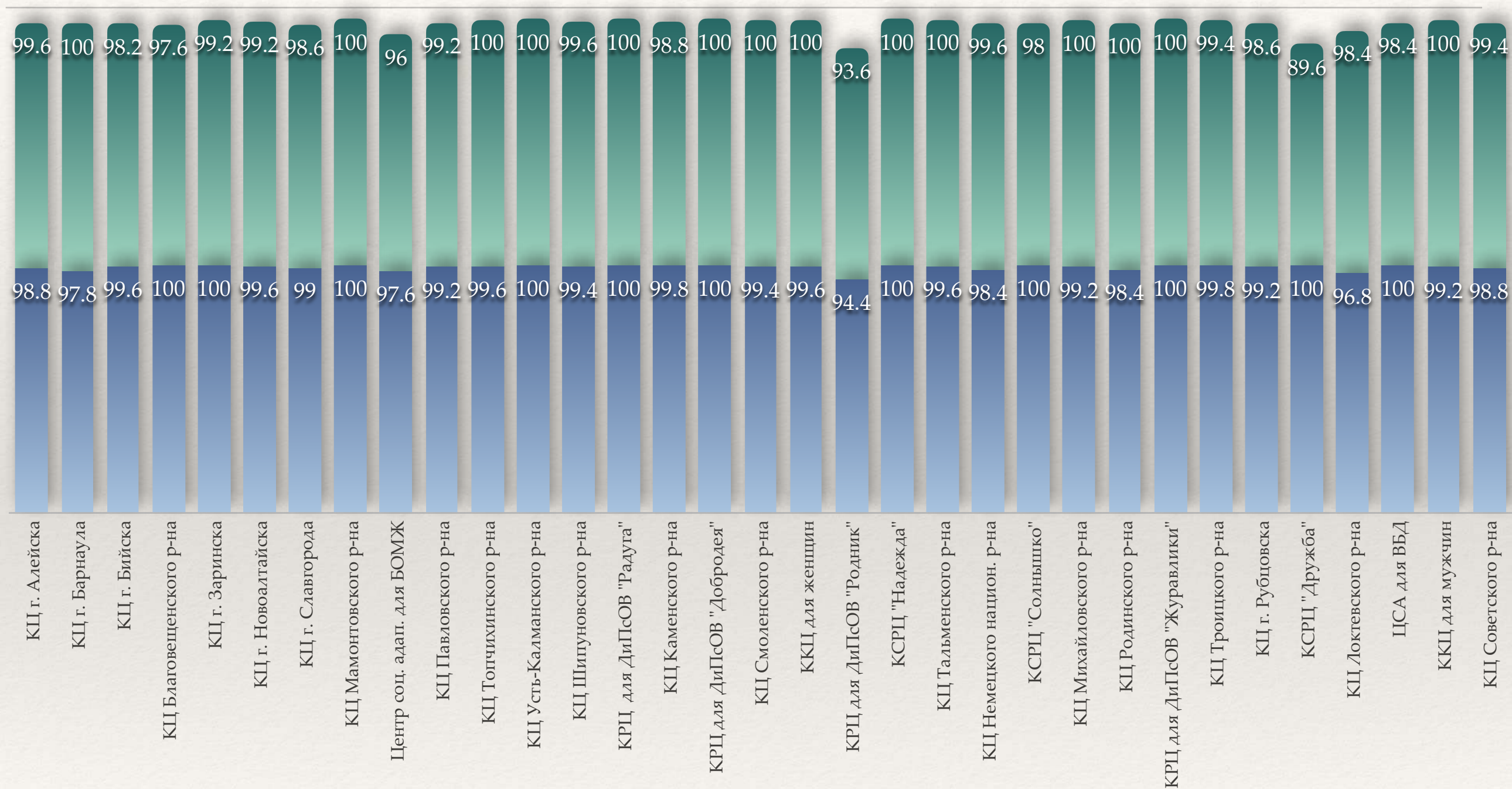


Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов

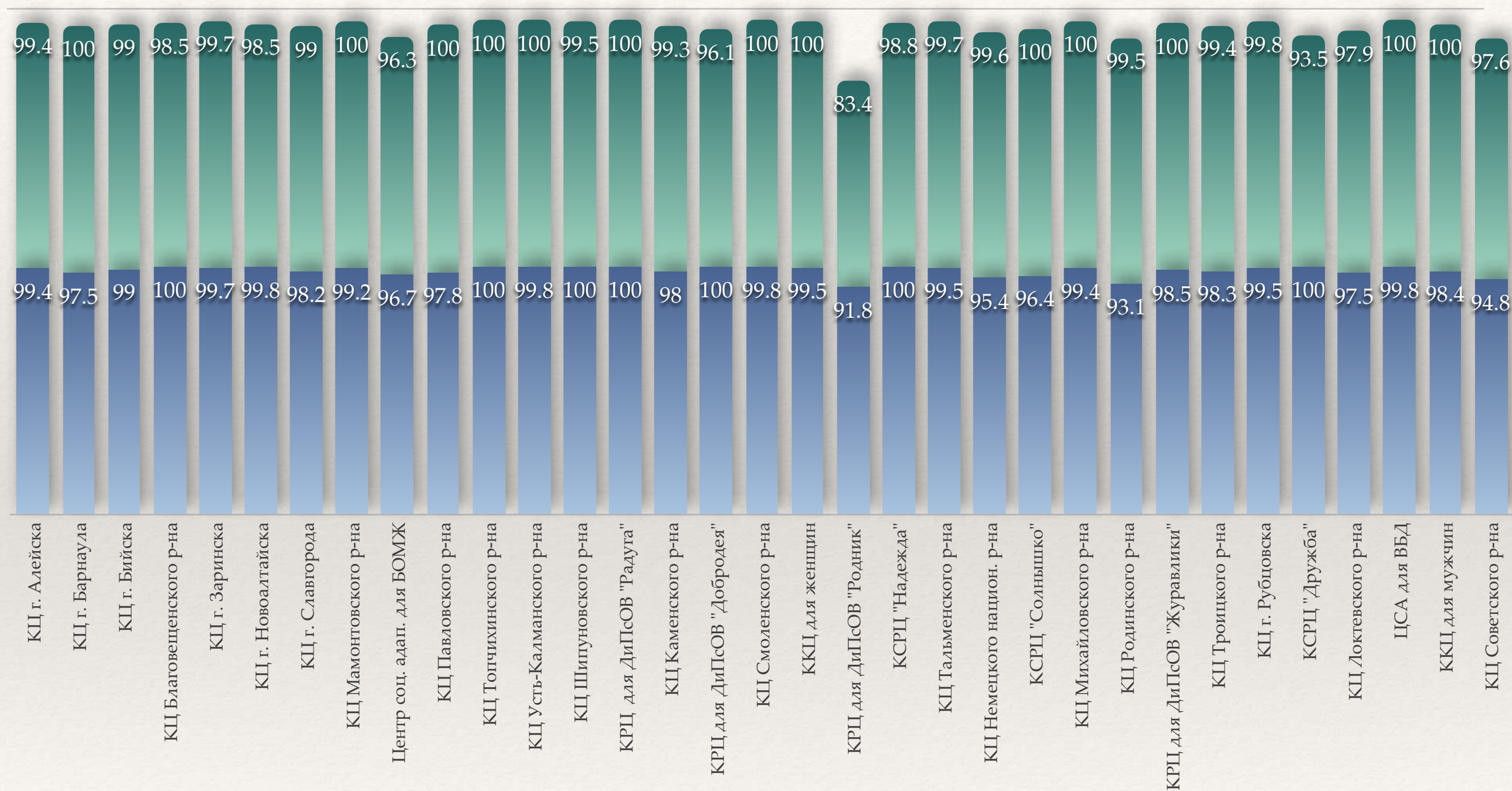
Рекомендовано отдельным учреждениям:

- ❖ В специально оборудованных санитарно-гигиенических помещениях добавить опорные поручни у раковин, унитазов, заменить краны на бесконтактные / локтевые, установить поворотные зеркала, доступные для инвалидов-колясочников.
- ❖ Расширить дверные проемы в комнатах для занятий и санитарно-гигиенических помещениях (ширина просвета дверей от 0,9 м до 1,2 м, пороги в дверных проемах не выше 0,014 м).
- ❖ Оборудовать пандусы в соответствии с требованиями в отдельных учреждениях.

Показатель 4. Доброжелательность, вежливость работников организации в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100 балльной шкале)



Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100 балльной шкале)



Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг (результаты по оценкам и предложениям получателей)

- ❖ Расширить спектр услуг: услуги логопеда, дефектолога, инструктора ЛФК, услуги массажа и др.
- ❖ Рассмотреть возможность реализации в работе комплексных центров проекта: Социальная служба "Микрореабилитационный центр" для детей с ОВЗ - актуально для филиалов.

1 декабря 2022 г.

**Анализ результатов независимой оценки
качества условий оказания услуг
полустационарными учреждениями
социального обслуживания населения
в Алтайском крае в 2022 г.**

оператор:
Кафедра социальной и
молодежной политики
института гуманитарных наук
Алтайского государственного
университета

***КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Троицкого района»,
в сравнении 2019, 2022 гг.(по 100-бальной шкале)***

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
Комплексный центр социального обслуживания населения Троицкого района	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
	90,5	100	90,2	98,2	65,4	72,2	99,8	99,4	98,3	99,4	88,8	93,8

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, на стендах представлена вся необходимая информация.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, что есть несколько входов в учреждение, так как оно находится в одном здании с отделением Сбербанка. Один из входов в учреждение через помещение Сбербанка, вывеска находится внутри здания, снаружи, по условиям договора аренды, Центр не может размещать вывеску, это создает сложности для тех, кто обращается в учреждение впервые. С этого входа можно попасть в администрацию центра, отделение срочной социальной помощи и отделение социального обслуживания на дому, компьютерный класс, получить консультативную помощь. Все кабинеты находятся на втором этаже, в помещениях сделан хороший ремонт, есть доступ к питьевой воде, есть доступ к санитарно-гигиеническому помещению. Отдельный вход с улицы возможен в психолого-педагогическое отделение, в котором есть доступ к питьевой воде и доступ в санитарно-гигиеническое помещение.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что в 2020 г. учреждению было выделено помещение на первом этаже для психолого-педагогического отделения. Его необходимо дооборудовать под доступную среду. В учреждении отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов (сделана заявка).

В учреждение приобретены звуковые и световые оповещатели (маяки), бегущая строка (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации), будут установлены после ремонта на первом этаже. Установлены информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного

шрифта Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика, со слов администрации, услуги не востребованы.

Оценивая сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта. Вся информация на сайте учреждения изложена понятно и развернуто, имеется регулярное обновление новостной ленты, наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих).

Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Одноклассники, Телеграм, WhatsApp) и регулярно освещает свою работу (головного учреждения и всех филиалов), представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (электронные письма, телефонные звонки) были получены доброжелательные, полные, развернутые ответы. Через раздел «Интернет-приемная», был получен развернутый ответ на вопрос. На сайте имеется наполненный раздел «Часто задаваемые вопросы».

67 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 53 опрошенных получателя обращались к информации на стенде, 53 (100 процентов) опрошенных получателей были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 39 опрошенных получателей услуг, из них 39 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 67 (100 процентов) получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 63 опрошенных получателей услуг, 4 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеет 32 опрошенных получателей услуг, из них 30 удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 2 - ответили отрицательно.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 67 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

67 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 60 опрошенных получателей услуг, из них 58 - удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, 2 - ответили отрицательно.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 67 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

65 опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, 2 - ответили отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 67 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «собирать меньше документов»; «нужен логопед, моему ребенку это необходимо»; «благоустроить вход для инвалидов, для людей с инвалидностью хотелось бы более комфортно и доступно сделать вход в здание» - 2 чел.