Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

ГУТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №1»

указывается наименование организации, в отношении которой проведена независимая оценка

Дата выезда в организацию: с 19.11.2019 по 21.11.2019

1) Количество респондентов:
   всего по учреждению: 70 чел.
   До 25 лет – 2 чел. – 2,9%
   26 – 40 лет – 43 чел. – 61,4%
   41 – 60 лет – 20 чел. – 28,6%
   Старше 60 лет – 5 чел. – 7,1.

2) Количество инвалидов, принявших участие в опросе 26 чел.
3) Количество мужчин - 5, количество женщин - 65.

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	Ул. Калинина	Ул. Седова	Ул. Зорге	Венев	В среднем по учреждению
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	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	На стендах филиала на ул. Калинина размещены 13 из 17 материалов. Отсутствует информация: 1) о численности получателей социальных услуг; 2) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; 3) об объеме предоставляемых социальных услуг; 4) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.	Разместить на стендах необходимую информацию, определенную нормативными актами.	88	86	79	77	83

	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).			На стендах филиала на ул. Седова размещены 12 из 17 материалов. Отсутствует информация: 1) о численности получателей социальных услуг; 2) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; 3) об объеме предоставляемых социальных услуг; 4) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания; 5) о проведении независимой оценки качества. На стендах филиала на ул. Зорге размещены 11 из 17 материалов. Отсутствует информация: 1) о материально-техническом обеспечении; 2) о численности получателей социальных услуг; 3) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; 4) об объеме предоставляемых социальных услуг; 5) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания; 6) о проведении независимой оценки качества. На стендах филиала в г. Венев размещены 9 из 17 материалов. Отсутствует информация: 1) о материально-техническом обеспечении; 2) о численности получателей социальных услуг; 3) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; 4) об объеме предоставляемых социальных услуг; 5) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию; 6) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания; 7) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; 8) о проведении независимой оценки качества.						

		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	На сайте размещены 19 из 19 материалов.	Поддерживать размещаемую на официальном сайте информацию в актуальном состоянии.					
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.	Проводить разъяснительную работу среди получателей услуг о выражении мнения о качестве условий оказания услуг в организации на официальном сайте организации.	100	100	100	100	100
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении	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)	К информации на стендах обращались 44 из 70 опрошенных. На качество, неполноту и недоступность информации на стендах не пожаловался ни один респондент. Доля удовлетворенных во всех филиалах составила 100%.	Рекомендуется поддерживать стенды в состоянии соответствия нормативам.	100	100	100	100	100

	организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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 70 чел., опрошенных в ходе проверки, на сайт организации заходили 18 чел. Доля удовлетворенных во всех филиалах составила 100%. Пожеланий по сайту респондентами не было озвучено.	Целесообразно проводить разъяснительную работу среди получателей услуг в части выражения мнения о полноте и доступности информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации.					
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»					**96**	**96**	**94**	**93**	**95 (94,90)**
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	- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	Во всех филиалах в наличии 6 из 6 условий комфортности.		100	100	100	100	100

		органа исполнительной власти								
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)			Доля удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги составила 100%.		100	100	100	100	100
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 не комфортность не пожаловался ни один опрошенный. Доля удовлетворенных комфортностью во всех филиалах составила 100%.		100	100	100	100	100
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
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	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 филиале на ул. Калинина в наличии 5 из 5 условий доступности для инвалидов. В филиале на ул. Седова в наличии 3 из 5 условий доступности для инвалидов. Отсутствуют: 1) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; 2) сменные кресла-коляски. В филиале на ул. Зорге в наличии 3 из 5 условий доступности для инвалидов. Отсутствуют: 1) выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов; 2) сменные кресла-коляски. В филиале г. Венева в наличии 2 из 5 условий доступности для инвалидов. Отсутствуют: 1) входная группа, оборудованная пандусом; 2) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; 3) специально оборудованные санитарно-	Рассмотреть возможность и целесообразность обеспечения недостающих на данный момент условий доступности для инвалидов.	100	60	60	40	65

	оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания.			гигиенические помещения (туалеты).						
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	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.	- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие пяти и более условий доступности	В филиале на ул. Калинина в наличии 6 из 6 условий доступности для инвалидов В филиалах на ул. Седова и в г. Веневе в наличии 4 из 6 условий доступности для инвалидов. Отсутствуют: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными шрифтом Брайля. В филиале на ул. Зорге в наличии 4 из 6 условий доступности для инвалидов. Отсутствуют: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Обеспечить условия доступности для инвалидов по слуху и зрению (дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование шрифтом Брайля)	100	80	80	80	85

	социального обслуживания и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.									
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)	Замечаний и пожеланий по обеспечению доступности для инвалидов от получателей услуг не прозвучало. Доля удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов во всех филиалах составила 100%.	Целесообразно проводить мониторинги среди получателей услуг на предмет удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов с последующим анализом.	100	100	100	100	100
	Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»					**100**	**80**	**80**	**74**	**83 (83,50)**
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)	Жалоб на невежливое и недоброжелательное отношение не прозвучало. Доля удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников во всех филиалах составила 100%.	Продолжить работу по соблюдению Кодекса этики работниками организации.	100	100	100	100	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального	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	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Жалоб на невежливое и недоброжелательное отношение нет. Доля удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников во всех филиалах составила 100%.	Продолжить работу по соблюдению Кодекса этики работниками организации.	100	100	100	100	100

	обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	социального обслуживания								
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)	Из 70 респондентов 59 пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией. Доля удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников во всех филиалах составила 100%.	--	100	100	100	100	100
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
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)	Респондентов, не готовых порекомендовать учреждение другим людям, нет ни в одном из филиалов.	Целесообразно проводить мониторинги среди получателей услуг в части удовлетворенности условиями проживания в учреждении с последующим анализом.	100	100	100	100	100
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 во всех филиалах составила 100%.	Целесообразно проводить мониторинги среди получателей услуг в части удовлетворенности графиком работы отделений организации с последующим анализом.	100	100	100	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального	Все опрошенные подтвердили свою удовлетворенность условиями оказания услуг. В филиале на ул. Калинина опрошенные	Рассмотреть возможность и целесообразность удовлетворения пожеланий респондентов.	100	100	100	100	100

	организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	обслуживания	обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	высказали пожелания: в стационаре - увеличить количество мероприятий, в том числе, экскурсий; в отделении помощи семье и детям - увеличить штат работников, а также увеличить количество «мест для детей с ДЦП»; еще одно пожелание – сделать бассейн.						
	Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
	Показатель оценки качества организации					**99**	**96**	**95**	**93**	**96 (95,60)**

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
			ул. Калинина	ул. Седова	ул. Зорге	Венев	
	1	о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;	Да	Да	Нет	Да	Да
	2	об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;	Да	Да	Да	Да	Да
	3	о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;	Да	Да	Да	Да	Да
	4	о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;	Да	Да	Да	Да	Да
	5	о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;	Да	Да	Да	Да	Да
	6	о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;	Да	Да	Да	Да	Да
	7	о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;	X	X	X	X	Да
	8	о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	Да	Да	Нет	Нет	Да

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				
			Всего	ул. Калинина	ул. Седова	ул. Зорге	Венев	Всего	ул. Калинина	ул. Седова	ул. Зорге	Венев	Всего	ул. Калинина	ул. Седова	ул. Зорге	Венев
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	44	29	5	6	4	44	29	5	6	4	100%	100%	100%	100%	100%
		Сайт	18	13	1	3	1	18	13	1	3	1	100%	100%	100%	100%	100%
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.)?		70	40	10	10	10	70	40	10	10	10	100%	100%	100%	100%	100%
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.)?		26	21	1	2	2	26	21	1	2	2	100%	100%	100%	100%	100%
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?		70	40	10	10	10	70	40	10	10	10	100%	100%	100%	100%	100%
4.2	Считаете ли Вы, что работники организации, обеспечивающие непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию, доброжелательны и вежливы?		70	40	10	10	10	70	40	10	10	10	100%	100%	100%	100%	100%
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?		59	35	8	9	7	59	35	8	9	7	100%	100%	100%	100%	100%
5	**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**																
5.1	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации?		70	40	10	10	10	70	40	10	10	10	100%	100%	100%	100%	100%
5.2	Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)?		70	40	10	10	10	70	40	10	10	10	100%	100%	100%	100%	100%
5.3	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?		70	40	10	10	10	70	40	10	10	10	100%	100%	100%	100%	100%