

декабрь 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

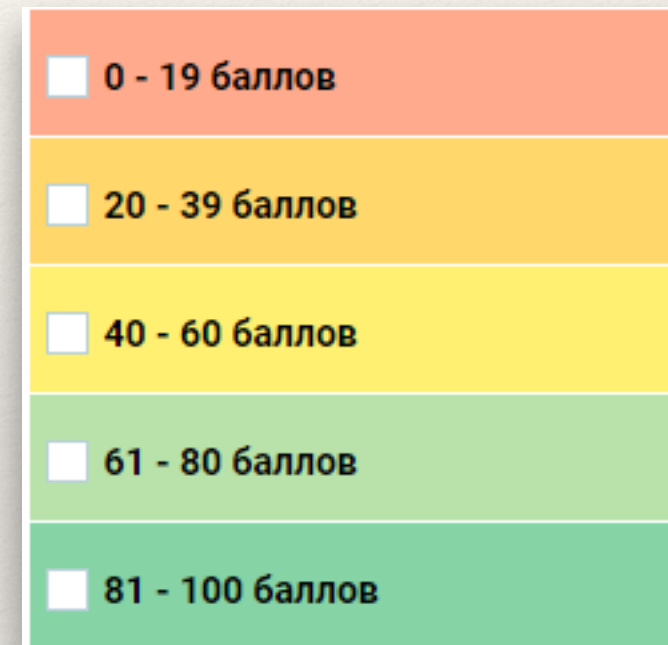
- ❖ инструментарий исследования:
 - бланк анкетирования получателей;
 - бланк наблюдения эксперта в организации;
 - бланк наблюдения эксперта на официальном сайте.
- ❖ электронная форма опроса получателей
- ❖ **33** полустационарных учреждения социального обслуживания (32 - очно; 1 - дистанционно)
 - официальные сайты
 - условия оказания услуг в учреждении
- ❖ **3307** - опрос получателей социальных услуг
- ❖ контрольные звонки
- ❖ контрольные электронные письма, электронные обращения через формы обратной связи
- ❖ анализ результатов исследования
- ❖ аналитический отчет с результатами по критериям для каждой организации с комментариями и рекомендациями

Показатели

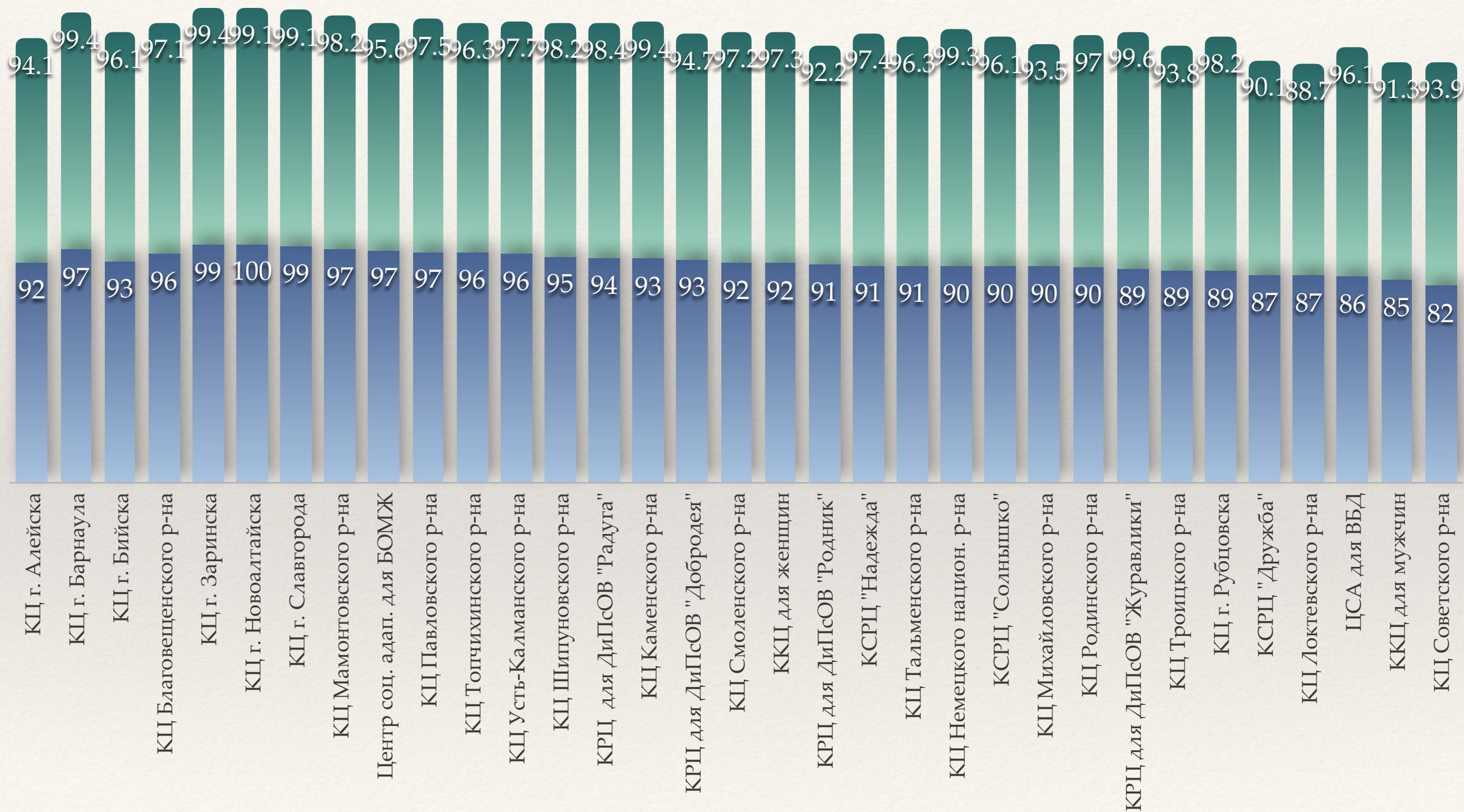
показатели		критерии	вес
1	Открытость и доступность информации об организации	Информация на стендах и на сайте организации	0,3
		Наличие и функционирование способов обратной связи с получателем	0,3
		Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации	0,4
2	Комфортность условий предоставления 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/>

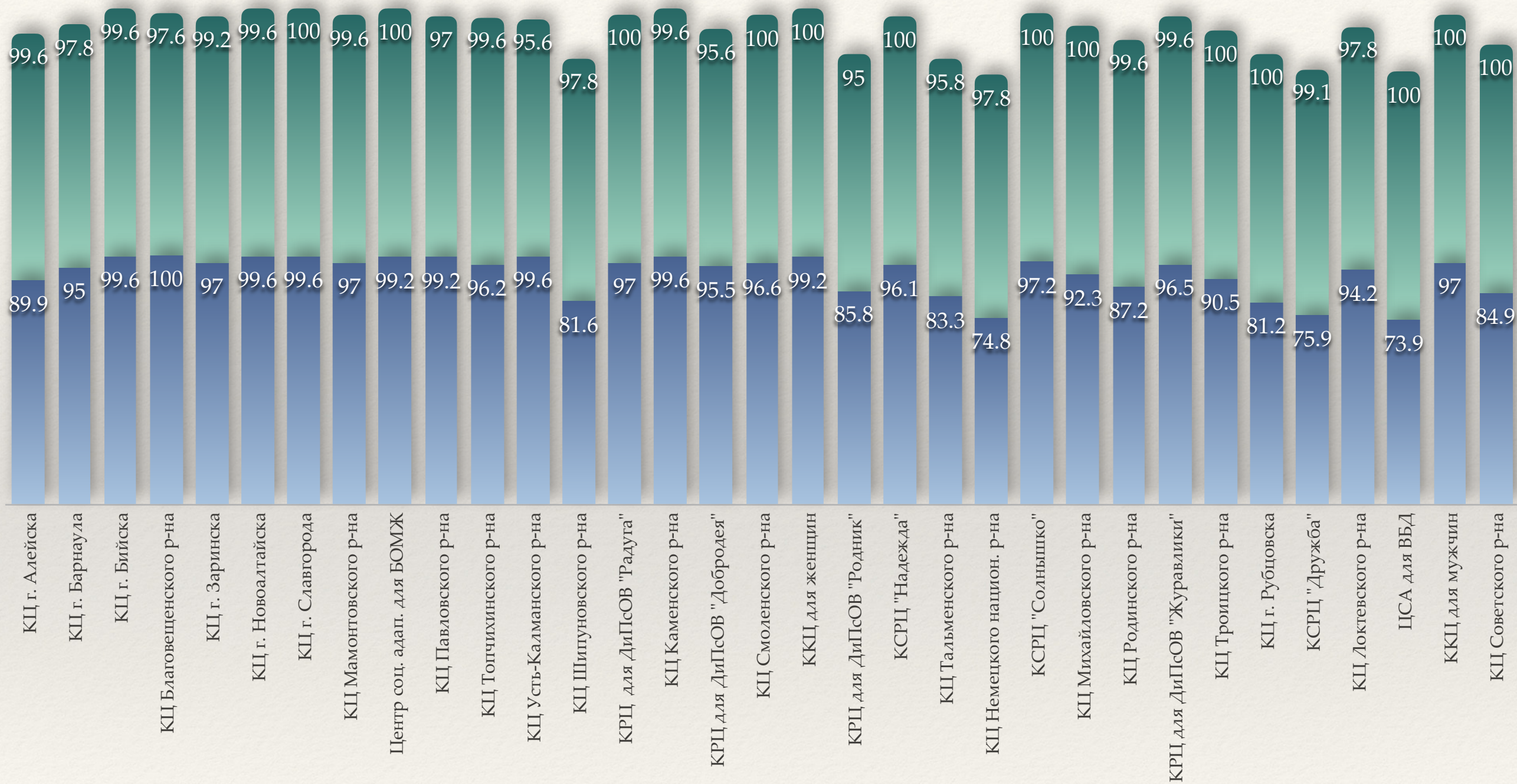
- ❖ 33 учреждения социального обслуживания в Алтайском крае - высший балл (отлично)
- ❖ диапазон итоговых результатов (88,7 - 99,6)



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)



КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики», 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	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики»	96,5	99,6	95,8	98,2	55,7	100	100	100	98,5	100	89,3	99,6

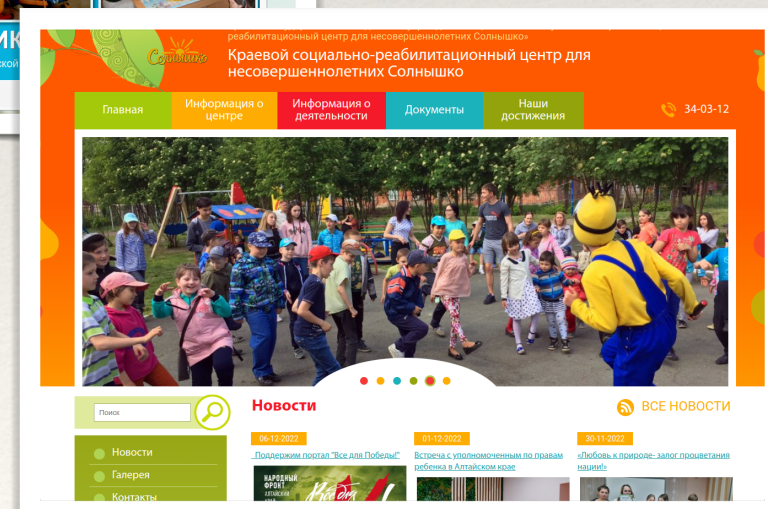
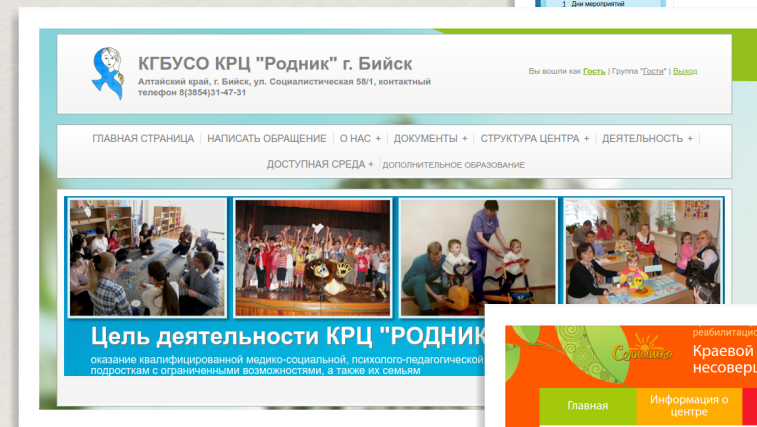
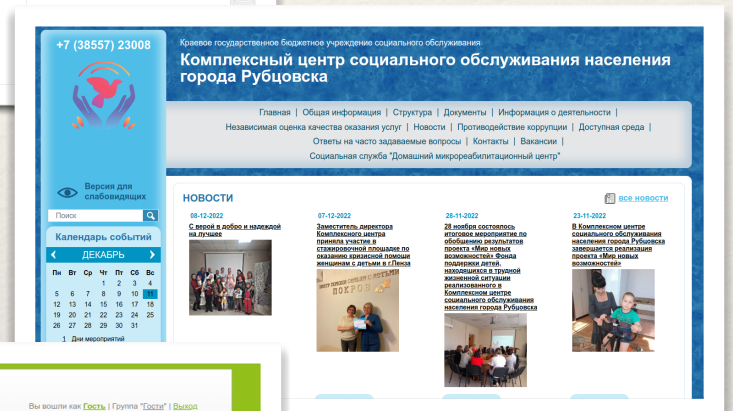
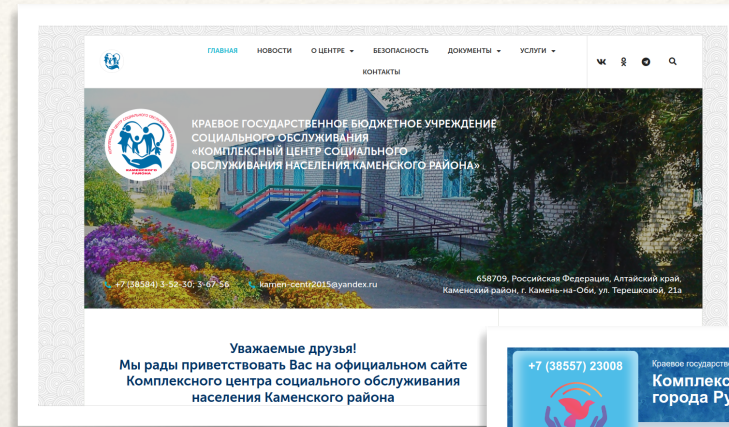
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Мамонтовского района», в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)

Название организаций	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	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Мамонтовского района	97	99,6	99,1	99,6	91,1	92	100	100	99,2	100	97,3	98,2

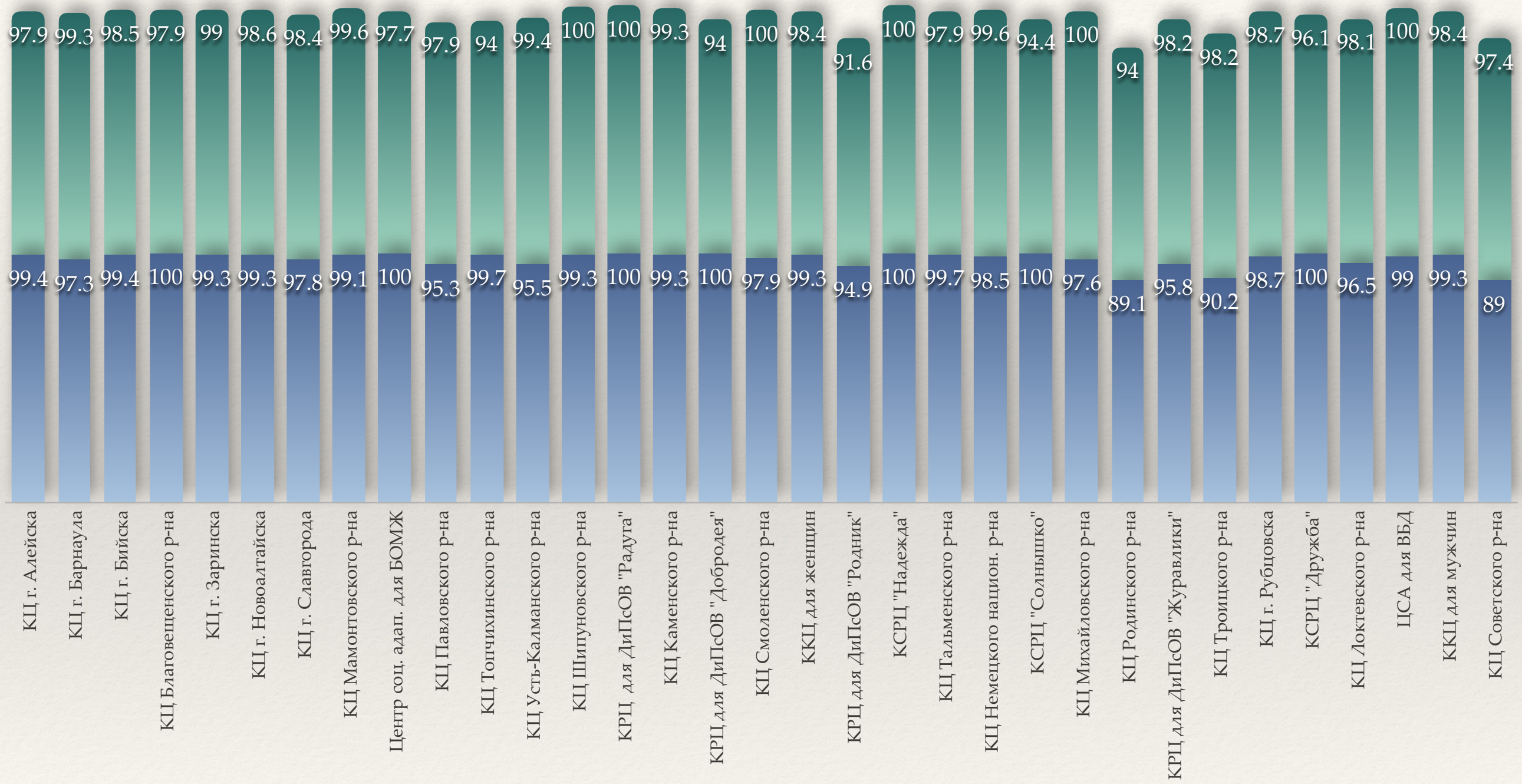
Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации

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)

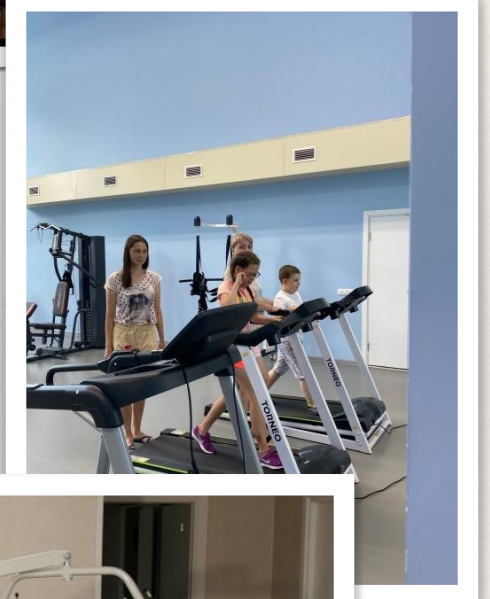
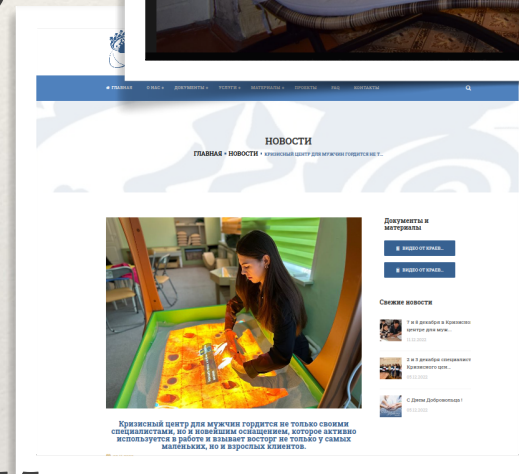


Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100 балльной шкале)

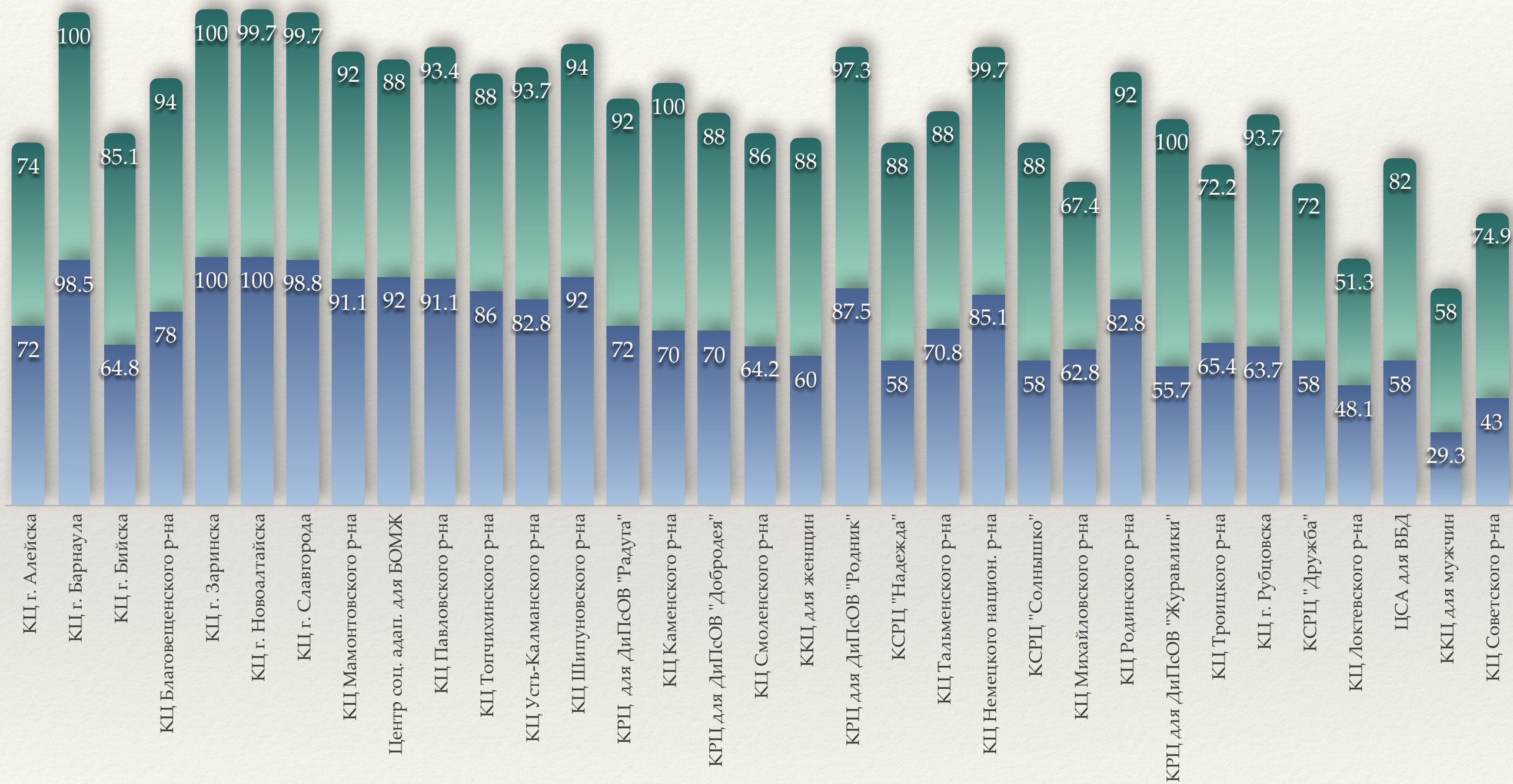


Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги

- ❖ 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)

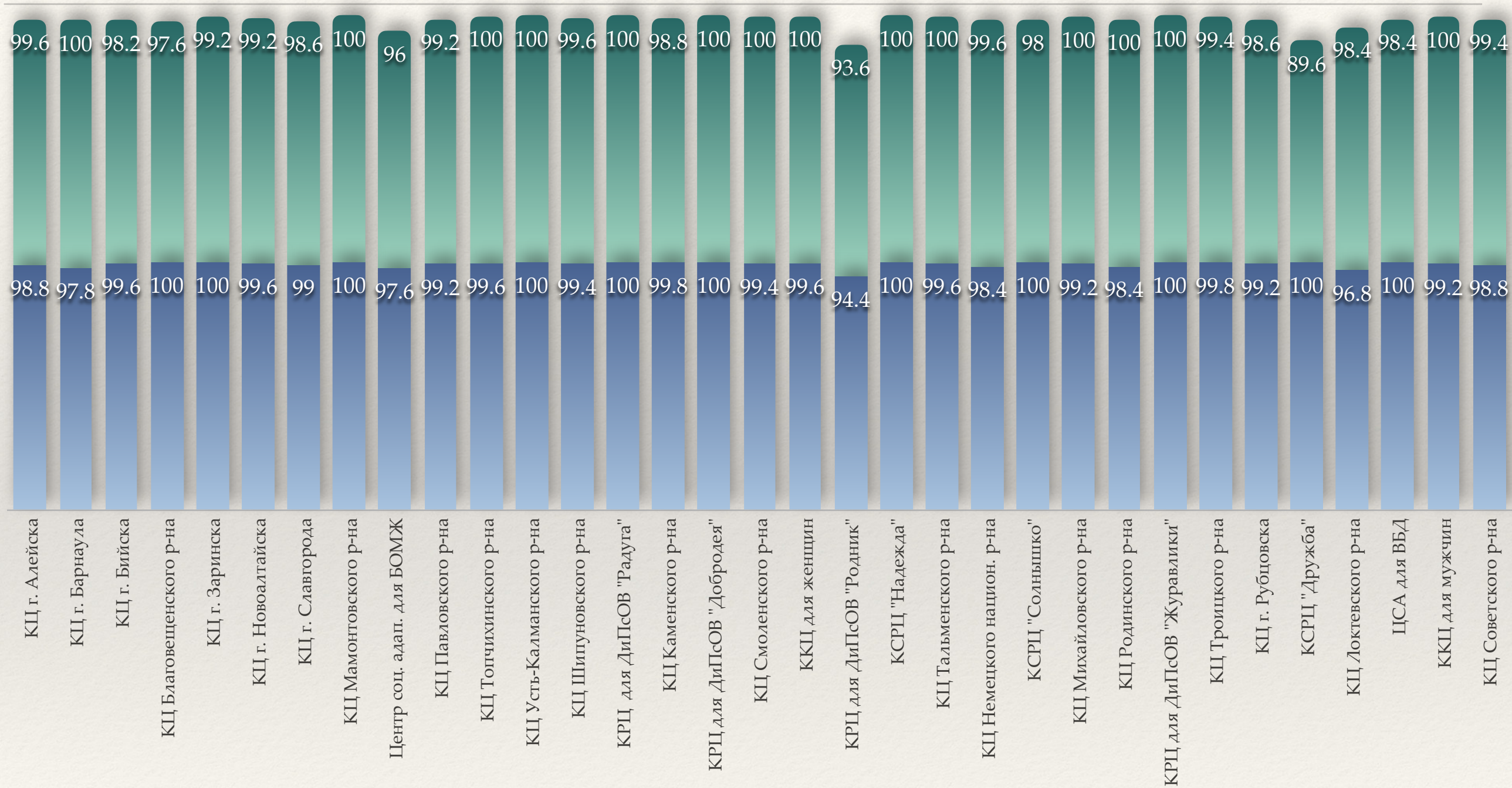


Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов

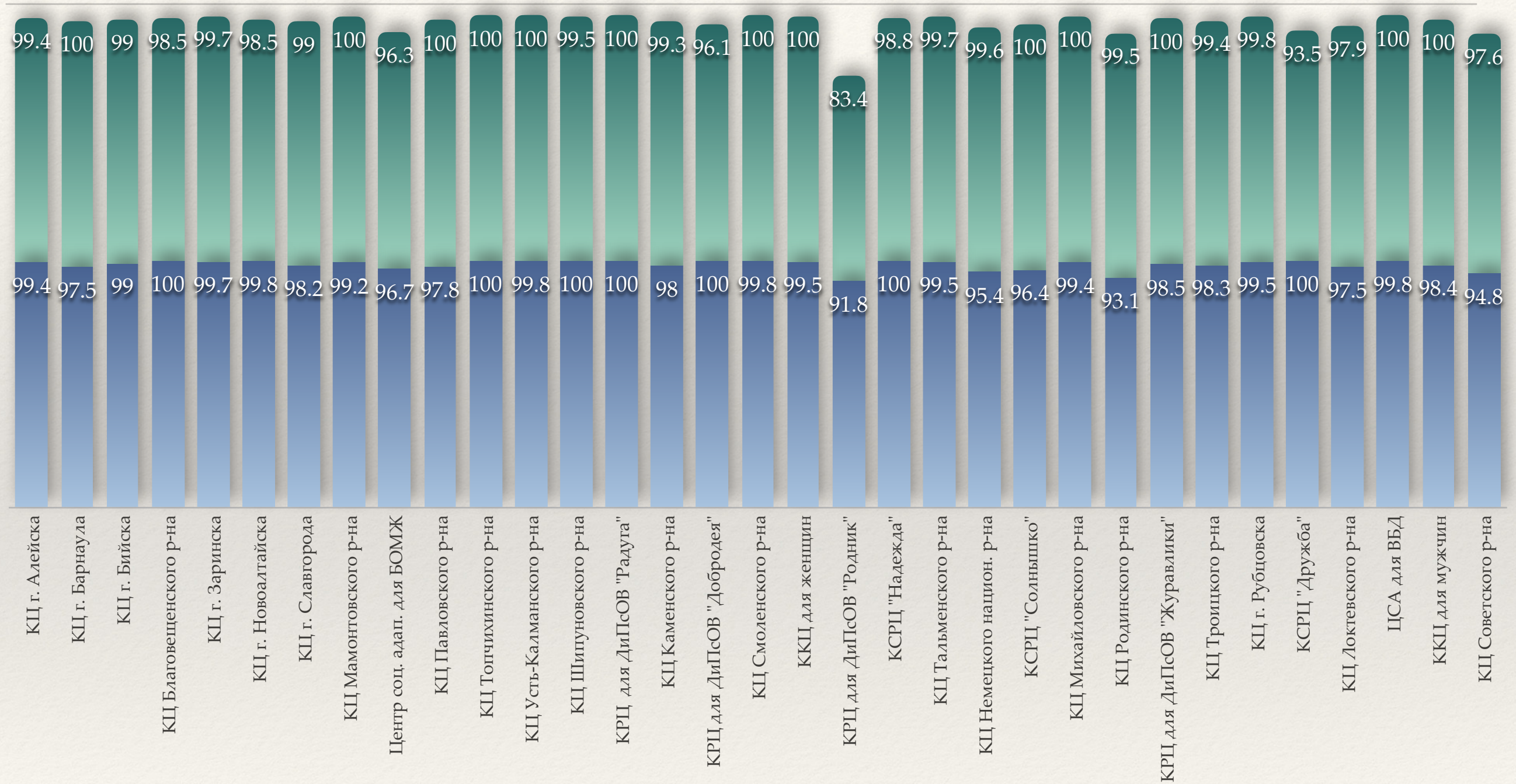
Рекомендовано отдельным учреждениям:

- ❖ 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.

декабрь 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
