

## **ГКУ СО «Дельфин»**

---

### **1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

#### ***1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении и на территории организации***

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стенах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

**На информационном стенде размещена вся требуемая информация.**

#### ***1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»***

В соответствии с Постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», приказ 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)» на официальном сайте организации необходимо разместить 22 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 20 документов.

#### **Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:**

О структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления)

Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

### **1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

**Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.**

### **1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания**

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стенах:**

**97,8**

**Предложения:**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:**

**97,7**

**Предложения (по итогам опроса получателей услуг):**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

## **2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

### **2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

**Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.**

**2.2. Время ожидания предоставления услуги:**

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)".

**Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги**

**97,9**

**Предложения (по итогам опроса получателей услуг):**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

**2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг**

**97,9**

**Предложения (по итогам опроса получателей услуг):**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

### **3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

**3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

**Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.**

### **3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помочь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

**Таким образом, в учреждении обеспечены все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.**

### **3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:**

**95,7**

**Предложения:**

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

## **4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию**

**97,9**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)**

**97,9**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)**

**97,4**

***Предложения:***

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

**5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**

**95,7**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)**

**95,7**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания**

**97,9**

***Предложения:***

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.