

# Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Курганской области




































Отчет по результатам социологического исследования





























































Курган

2018

Выполнили: старший преподаватель кафедры СиСР  
Захарова Т.А.

## Содержание

1. Программа социологического исследования.....	4
2. Результаты социологического исследования.....	14
2.1. Общие результаты удовлетворенности качеством работы учреждений социального обслуживания в Курганской области.....	14
2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области.....	20
     Государственное бюджетное учреждение «Куртамышский психоневрологический интернат».....	20
     Государственное бюджетное учреждение «Психоневрологический интернат «Зеленый бор».....	22
     Государственное бюджетное учреждение «Каргапольский психоневрологический интернат».....	25
     Государственное бюджетное учреждение «Психоневрологический интернат "Восток"».....	27
     Государственное бюджетное учреждение «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	30
     Государственное бюджетное учреждение «Курганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».....	32
     Государственное бюджетное учреждение «Центр социальной адаптации».....	35

     	Государственное бюджетное учреждение ГБУ	
	«Геронтологический центр «Спутник»».....	37
     	Государственное бюджетное учреждение ГБУ	
	«Шадринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».....	39
     	Государственное бюджетное учреждение	
	«Комплексный центр социального обслуживания населения по Куртамышскому району»..	41
     	Государственное бюджетное учреждение	
	«Комплексный центр социального обслуживания населения по Каргапольскому району»...44	
     	Государственное бюджетное учреждение	
	«Комплексный центр социального обслуживания населения по Звериноголовскому району».....46	
     	Государственное бюджетное учреждение	
	«Комплексный центр социального обслуживания населения по Белозерскому району».....48	
     	Государственное бюджетное учреждение	
	«Комплексный центр социального обслуживания населения по Далматовскому району»...50	
     	Государственное бюджетное учреждение	
	«Комплексный центр социального обслуживания населения по Варгашинскому району»...53	
     	Государственное бюджетное учреждение	
	«Комплексный центр социального обслуживания населения по Альменевскому району»...55	
     	Государственное бюджетное учреждение	
	«Комплексный центр социального обслуживания населения по Катайскому району».....57	

3. Заключение .....	60
4. Список использованных источников.....	62
5. Приложения	

### **Программа социологического исследования**

Тема: Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Курганской области

#### **Проблема исследования**

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности<sup>1</sup>.

---

1

Качество услуги определяется степенью расхождений между ожиданиями потребителей и их восприятием услуг. Т.е. чем в большей степени совпадут ожидания и реальность, тем выше клиент оценит свою степень удовлетворенности работой организации.

Развитие стандартизации системы социальных услуг привело к появлению системы результирующих показателей деятельности организации, а затем к корректировке уже существующих.

В данный момент согласно действующему законодательству под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социальной сферы понимается одна из форм общественного контроля, которая проводится уполномоченным общественным советом в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг социальными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Особенностями независимой оценки является то, что во-первых, независимая оценка — это инициатива «сверху», то есть инициатива власти, активно подхваченная и осваиваемая «снизу» различными организациями. Поэтому ее процедура регламентирована и закреплена в нормативно-правовых документах, а ее результаты встроены в государственную систему информирования. Во-вторых, независимой оценке подвержены все учреждения социального обслуживания (периодичность проверки не реже раза в 3 года), т.е. можно сказать, что это сплошное исследование всех организаций социальной сферы. В-третьих, независимой оценке подлежит только та часть организации оказания услуг, которая связана с удовлетворенностью получения услуг для граждан. И последнее, независимая оценка подразумевает оценку качества в динамике, то есть предусматривается возможность сравнения организаций между собой и сравнения динамики изменений показателей по одной организации.

---

В силу специфики работы социальных организаций и требований к условиям и процессу оказания услуг гражданам оценка проводится по учреждениям отдельных социальных сфер с дальнейшим составлением рейтингов по учреждениям каждой сферы. Результатом проведения независимой оценки обязательно является открытая информация о результатах оценки, которой может воспользоваться любое заинтересованное лицо, содержащая рейтинги и рекомендации по улучшению работы для каждой оцененной организации. Независимая оценка организаций, оказывающих социальные услуги, проводится на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится в целях:

- улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих услуги в определенной социальной сфере;
- установления диалога между социальными организациями и гражданами — потребителями услуг (их законными представителями);
- повышения качества организации услуг населению в социальной сфере.

Таким образом, в ходе проведения независимой оценки для достижения указанных целей должны быть решены следующие задачи:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в социальной сфере;
- получение сведений от получателей услуг социальных организаций о

фактическом состоянии сферы оказания услуг;

- выявление соответствия представления информации о работе организации (в том числе на сайте) критериям полноты, актуальности, удобства для получателей услуг и иных заинтересованных граждан (организаций, специалистов);
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формулирование предложений по повышению качества работы организаций;
- улучшение качества предоставления услуг социальными организациями.

Предмет независимой оценки во всех социальных сферах одинаковый:

- соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов организаций, оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в организации, требованиям законодательства и общественным ожиданиям и интересам;
- наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности посетителей организаций, в том числе граждан со специальными потребностями;
- соответствие качества организации процесса приема посетителей, включая дистанционные формы взаимодействия, организационные условия и пр;
- сроки ожидания оказания услуг;
- соответствие вежливости и квалификации персонала, участвующего в процессе организации оказания услуг в социальных организациях, общественным ожиданиям;

- оценка общей удовлетворенности посетителей результатом предоставления услуги, качеством обслуживания.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения Курганской области.

### **Объект исследования**

Учреждения социального обслуживания

### **Предмет исследования**

Качество услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения

### **Цель исследования**

Оценить качество предоставляемых услуг в организациях социального обслуживания

### **Задачи исследования**

1. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, открытостью и доступностью информации о работе организации.
2. Определить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, комфортностью условий предоставления услуг, в том числе временем ожидания предоставления услуг.
3. Выявить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, работой персонала учреждения.
4. Изучить наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в том числе граждан со специальными потребностями.



5. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, условиями оказания социальных услуг.
6. Провести анализ удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области.
7. Проанализировать сайты организаций
8. Изучить наличие необходимой инфраструктуры, характеризующей внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей
9. Дать интегральную оценку качества оказываемых услуг в каждой организации, составить рейтинг учреждений.

### **Методы сбора эмпирических данных**

Для оценки качества социальных услуг могут использоваться разные методы, в том числе: анализ документации организаций, опросы получателей услуг, экспертные опросы, наблюдение и т.д. Также в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в качестве источников информации для проведения независимой оценки качества может служить: 1. Информация о деятельности поставщиков социальных услуг, размещаемая на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (часть 1 статьи 13). 2. Данные о мнениях получателей услуг и иных граждан о качестве оказания этих услуг организациями социального обслуживания (часть 15 статьи 23.1).<sup>2</sup>

В нашем исследовании для оценки качества услуг и составления рейтинга организаций социального обслуживания были использованы следующие методы:

---

2

Об основах социального обслуживания граждан в российской федерации: федер. закон от 28.12.2013 г. 442-ФЗ /Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=166044;div=LAW;dst=100004,0;rnd=180312.8274182915879571> / (дата обращения: 15.09.2016)

1. Анкетный опрос получателей услуг. В инструментарии (анкете) содержатся вопросы, составленные в соответствии с критериями, указанными в Федеральном законе от 28.12.2013 г. 442-ФЗ и показателями, обозначенными в Постановлении Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 31 мая 2018 г. № 638.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким показателям, как:

- Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;
- Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг (Приложение).

2. Метод наблюдения. В Постановлении Правительства РФ подробно приведены оценочные критерии как общего благоустройства организации социального обслуживания (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, наличие и доступность питьевой воды и т.д.), так и критерии доступности услуг для инвалидов (наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами),

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы).

3. Анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

4. Оценка дистанционных способов взаимодействия (телефон, почта, электронные сервисы и т.д.)

### **Выборочная совокупность**

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка, был определен общественным советом. Для проведения независимой оценки были определены следующие учреждения:

- 1) Государственное бюджетное учреждение «Куртамышский психоневрологический интернат».
- 2) Государственное бюджетное учреждение «Психоневрологический интернат «Зеленый бор».
- 3) Государственное бюджетное учреждение «Каргапольский психоневрологический интернат».
- 4) Государственное бюджетное учреждение «Психоневрологический интернат "Восток"».
- 5) Государственное бюджетное учреждение «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
- 6) Государственное бюджетное учреждение «Курганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».
- 7) Государственное бюджетное учреждение «Центр социальной адаптации».
- 8) Государственное бюджетное учреждение ГБУ «Геронтологический центр «Спутник»».
- 9) Государственное бюджетное учреждение ГБУ «Шадринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».

- 10) Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Куртамышскому району».
- 11) Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Каргапольскому району».
- 12) Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Звериноголовскому району».
- 13) Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Белозерскому району».
- 14) Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Далматовскому району».
- 15) Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Варгашинскому району».
- 16) Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Альменевскому району».
- 17) Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Катайскому району».

## **Этапы проведения исследования:**

### **I этап. Методологический**

Данный этап включал в себя разработку исследовательской программы, содержащей постановку проблемы и цели исследования, определение объекта и предмета, формулировку задач исследования, описание выборочной совокупности, составление инструментария и графика проведения независимой оценки.

### **II этап. Полевой**

В ходе исследования было опрошено 1188 респондентов в 17 учреждениях Курганской области.

#### **Распределение респондентов по учреждениям**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	ГБУ "Куртамышский психоневрологический интернат"	83	6,99
2	ГБУ "Психоневрологический интернат "Зеленый бор""	82	6,90
3	ГБУ"Каргапольский психоневрологический интернат"	34	2,86
4	ГБУ "Психоневрологический интернат "Восток""	28	2,36
5	ГБУ"Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30	2,53
6	ГБУ"Курганский реабилит.центр для детей и подрост. с огр.возм	31	2,61
7	ГБУ"Центр социальной адаптации"	14	1,18
8	ГБУ "Геронтологический центр "Спутник""	110	9,26
9	ГБУ "Шадрин. дет. дом-интернат для умственно отсталых детей"	46	3,87
10	ГБУ КЦСОН по Куртамышскому району	122	10,27
11	ГБУ КЦСОН по Каргапольскому району	110	9,26
12	ГБУ КЦСОН по Звериноголовскому району	104	8,75
13	ГБУ КЦСОН по Белозерскому району	93	7,83
14	ГБУ КЦСОН по Далматовскому району	85	7,15
15	ГБУ КЦСОН по Варгашиному району	80	6,73
16	ГБУ КЦСОН по Альменевскому району	71	5,98
	ГБУ КЦСОН по Катайскому району	65	5,47
	<b>Итого:</b>	<b>1188</b>	<b>100,00</b>

Также были проведены контрольные телефонные звонки в учреждения, разосланы письма и обращения через форму обратной связи на сайтах организаций, проведен анализ источников информации об организации (официальных сайтов).

### **III этап. Обработка полученной эмпирической информации**

Все собранные анкеты проверялись на качество заполнения. Полученные эмпирические данные обрабатывались при помощи программ для статистического анализа. Данные, полученные другими методами, были проанализированы и оценены в соответствии с показателями, утвержденными в Постановлении Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 31 мая 2018 г. № 638. Вся имеющаяся совокупность данных учитывалась при составлении рейтингов учреждений.

### **IV этап. Аналитический**

Все результаты были обобщены, и на их основе составлены аналитические материалы и рейтинги учреждений социального обслуживания Курганской области.

## **2. Результаты социологического исследования**

### **2.1. Общая удовлетворенность качеством работы учреждений социального обслуживания в Курганской области**

«Независимая оценка - это механизм, который позволяет наладить обратную связь с населением и понять, что сами люди, общественные организации говорят о том, как оказываются услуги, что стоит поменять с точки зрения комфортности, вежливости, отношения персонала. *Здесь нужно максимально избежать формализма*», - подчеркнул министр труда и социальной защиты Российской Федерации Топилин М. А. - «Благодаря независимой оценке возникают лучшие практики, региональные органы власти принимают правильные решения по улучшению работы учреждений социальной сферы. Там уже результаты независимой оценки

ложатся в основу принятия решений о разработке соответствующих мероприятий по улучшению материально-технической базы, по улучшению стандартов предоставления услуг. Такие изменения вносятся в нормативные акты субъектов».

Интерпретацию данных необходимо начать с анализа блока вопросов связанных с общей удовлетворенностью основными критериями. Значимым критерием в определении качества оказываемых услуг является наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам. Вопросы наличия, доступности и полноты информации должны являться составной частью системы предоставления услуг учреждением, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество оказываемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов. В этом году показатель удовлетворенности информационной открытостью претерпел ряд внешних изменений, сохранив и расширив внутреннее наполнение. Так доля удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе организации теперь рассчитывается как среднее арифметическое между долей удовлетворенных полнотой информации, расположенной на стендах, и долей удовлетворенных информационной открытостью по средствам сайта организации. Также нужно отметить включение в оценку новых способов дистанционного взаимодействия. Помимо телефонов и адреса электронной почты оценивалась также форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), наличие раздела "Часто задаваемые вопросы", наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее и т.д.

99,8% опрошенных удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации размещенной на стендах в организации, 0,19% не удовлетворены. Меньшую удовлетворенность получатели услуг показали, оценивая сайты организаций. 4,6% не удовлетворены наполненностью сайтов, 17,9% удовлетворены частично.

**Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации и порядке предоставления социальных услуг, размещенной на стендах в организации**

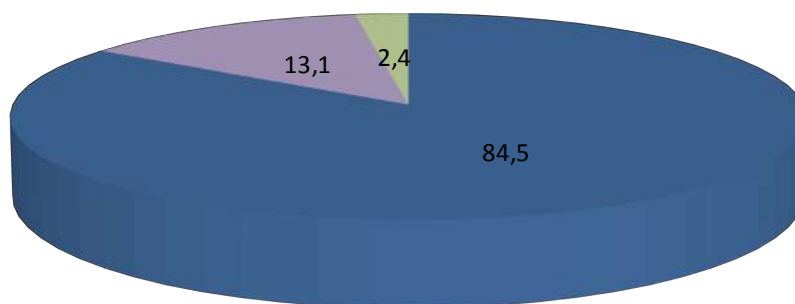
N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	982	91,52
2	Частично	89	8,29
3	Не удовлетворен	2	0,19
	<b>Итого:</b>	<b>1073</b>	<b>100,00</b>

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на сайте**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	801	77,39
2	Частично	186	17,97
3	Не удовлетворен	48	4,64
	<b>Итого:</b>	<b>1035</b>	<b>100,00</b>

Общую удовлетворенность можно оценить как достаточно высокую- 97,6% опрошенных удовлетворены качеством полнотой и открытостью информации (из них 84,5% полностью, 13,1% - частично).

**Общая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации**



■ Полностью    ■ Частично    ■ Не удовлетворен

Следующий показатель включает в себя помимо оценки наличия или отсутствия необходимых условий для комфортного предоставления услуг, еще и субъективную оценку получателями комфортности оказания услуг, включая время ожидания получения услуги. 99,5% опрошенных удовлетворены комфортностью предоставления услуг (полностью удовлетворены 89,3% опрошенных).

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	961	89,31
2	Частично	110	10,22
3	Не удовлетворен	5	0,46
	<b>Итого:</b>	<b>1076</b>	<b>100,00</b>



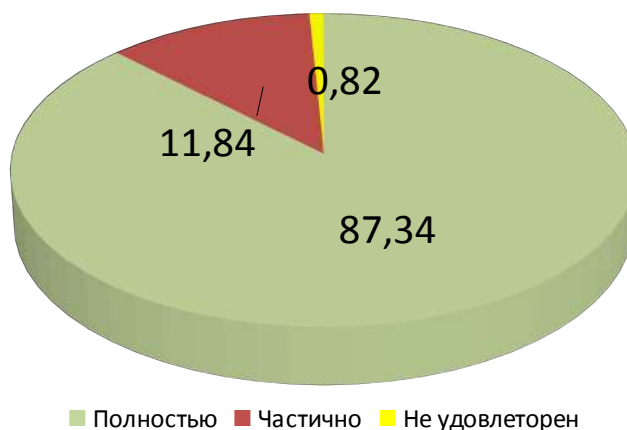
Следующим критерием качества оказываемых услуг является период ожидания получения услуг. 19,15% ожидали получение услуги больше установленного срока. 80,8% ответили, что услуга была предоставлена в срок.

**Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации больше установленного срока?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	112	19,15
2	Нет	473	80,85
	<b>Итого:</b>	<b>585</b>	<b>100,00</b>

Не менее важным является критерий доступности оказания услуг. В этом году этот критерий был актуализирован для получателей услуг-инвалидов. Помимо объективного наличия указанных условий, получателям данной группы была предоставлена возможность высказать свое мнение о доступности услуг. Большинство опрошенных оценили условия оказания услуг достаточно высоко.

**Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?**



Результативность решения проблем клиента во многом зависит от самих специалистов, их опыта, личностных качеств. В этом году этот показатель несколько видоизменился и предстал в виде трех критериев, связанных с оценкой работы персонала организации на разных стадиях предоставления услуги получателю, включая первичный контакт с клиентом, работу с получателями с помощью дистанционных форм взаимодействия, и удовлетворенность персоналом, непосредственно оказывающим ту или иную

услугу. Меньше всего получатели удовлетворены общением с помощью дистанционных технологий. Это подтверждается и объективными данными (контрольными звонками, письмами и сообщениями на сайт организаций).

**Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	1122	97,31
2	Частично удовлетворен	28	2,43
3	Не удовлетворен	3	0,26
	<b>Итого</b>	<b>1153</b>	<b>100,00</b>

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	1104	95,92
2	Частично удовлетворен	45	3,91
3	Не удовлетворен	2	0,17
4	<b>Итого:</b>	<b>1151</b>	<b>100,00</b>

**Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	976	91,30
2	Частично удовлетворен	88	8,23
3	Не удовлетворен	5	0,47
4	<b>Итого:</b>	<b>1069</b>	<b>100,00</b>

Следующий показатель – условия предоставления услуг в организации социального обслуживания. Помимо общей удовлетворенности условиями оказания услуг сюда также относится критерий возможности рекомендовать организацию родственникам или друзьям.

93,1% респондентов посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг, 6,9% не стали бы этого делать.

**Рекомендации своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	1054	93,11
2	Нет	78	6,89
	<b>Итого:</b>	<b>1132</b>	<b>100,00</b>

В целом большинство удовлетворены условиями оказания услуг. Необходимо обратить внимание, на то, что такие общие вопросы, которые включают в себя много смыслов, как правило, оцениваются людьми

положительно, в то время как по конкретным аспектам работы организации или оказания услуг респонденты высказывают свое недовольство.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	985	91,63
2	Частично	89	8,28
3	Не удовлетворен	1	0,09
	<b>Итого:</b>	<b>1075</b>	<b>100,00</b>

Подводя итоги результатам анкетирования, можно отметить в целом достаточно высокую степень удовлетворенности опрошенных клиентов учреждений. Из всех методов исследования именно анкетирование является основным методом, в фокусе внимания которого концентрируется мнение клиентов о работе организации, и о качестве услуг, предоставляемых ею.

Анализ сайтов организаций показал в целом неплохую наполняемость сайтов, наличие достаточно актуального насыщенного контента, и достаточное соответствие разделов требованиям Федерального закона от 28.12.2013 г. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В качестве замечаний можно отметить отсутствие полного перечня необходимых разделов в соответствии со статьей 13, 442-ФЗ, у большинства сайтов не функционирует форма обратной связи, многие сайты имеют сложную навигацию, а также у некоторых отсутствует ссылка на анкету оценки качества оказываемых услуг. На сайтах некоторых учреждений ряд страниц находятся в разработке, либо являются пустыми.

При проведении процедур контрольных звонков и обращений на электронную почту и в форме обратной связи можно отметить достаточно быстрые ответы в большинстве случаев. Однако, несколько учреждений не ответили на вопросы по электронной почте. В каждое учреждения было проведено по 2 контрольных звонка в течение определенного периода времени. Каждый звонок оценивался по ряду параметров: адекватность указанного номера (работающий номер, наличие переадресации на другие номера), полнота и правильность предоставленной информации, ссылки на нормативно-правовую базу, вежливость и доброжелательность сотрудников

организации. Среди положительных моментов можно отметить, что практически во всех учреждениях сотрудники отвечали вежливо, спокойно, доброжелательно, были заинтересованы в беседе. Среди основных недостатков – отсутствие ссылок на нормативно-правовую базу. Таким образом, дистанционные способы взаимодействия организации с получателями услуг оказались достаточно эффективными в целом, но нельзя не отметить слабое функционирование отдельных способов.

Подводя итоги, можно выделить несколько аспектов, требующих более пристального внимания со стороны руководителей организаций. У многих организаций не работает форма обратной связи на сайте, на самих сайтах часто сложно что-то найти, нет необходимых разделов, ссылок и пр. Это подтверждается и результатами анкетного опроса. Многие клиенты недовольны сайтами организаций. В некоторых организациях отсутствует ряд требований, перечисленных в Постановлении Правительства РФ, касающихся как комфортности предоставления услуг, так и доступности услуг для получателей – инвалидов. Общение персонала с клиентами с помощью дистанционных форм оценивается хуже, чем при личном обращении. Таким образом, учитывая уникальность каждой организации и ее специфики, есть ряд проблем, имеющих общий характер, и требующих приложения многих усилий и совместной работы для их преодоления.

## **2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области**

Анализ оценки деятельности учреждений социального обслуживания, как правило, проводится в сравнении оценки удовлетворенности разными критериями, характеризующими качество оказываемых услуг в различных учреждениях с общеобластным результатом удовлетворенности критериями, а также в сравнении учреждений между собой, на основе чего и составляются в последующем рейтинги организаций. Нами был опрошен 1188 клиент в 17 учреждениях, находящихся в разных районах области и оказывающих

социальные услуги населению в соответствии с разными формами обслуживания.

В целом, опрошенные, высоко оценивают деятельность учреждений и качество предоставляемых ими социальных услуг. Однако, в зависимости от учреждения разница в оценках качества услуг все же имеется.

### **2.2.1. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Куртамышский психоневрологический интернат».**

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации размещенной и на стендах и на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	68	93,15
2	Частично удовлетворен	5	6,85
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на сайте**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	66	91,67
2	Частично	6	8,33
3	НЕ удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>

98,6% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации, 1,3% не удовлетворены.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	70	95,89
2	Частично	2	2,74
3	Не удовлетворен	1	1,37
	<b>Итого:</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>

94,5% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. 4,11% удовлетворены частично.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	69	94,52
2	Частично	3	4,11
	Не удовлетворен	1	1,37
	<b>Итого:</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами.

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм</b>
1	Полностью удовлетворен	95,18	92,77	93,15
2	Частично удовлетворен	4,82	7,23	6,85
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

98,7% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	80	98,77
2	Нет	1	1,23
3	<b>Итого:</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 99,6% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	69	94,52
2	Частично	4	5,48
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов,

связанных с деятельностью организации. Из недостатков можно отметить отсутствие некоторых разделов, в соответствии с требованиями 442-ФЗ.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, интернат показал хороший результат. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, функционирует. Все требования, перечисленные в постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены.

В целом, можно сделать вывод, что в целом показатели достигли высоких значений, и в целом центр показал хороший результат. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается дополнить сайт организации.

### ***2.2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ ««Психоневрологический интернат «Зеленый бор»».***

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации размещенной на стендах. Всего 58,5% опрошенных довольны информацией, расположенной на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	89,02	25,61
2	Частично удовлетворен	10,98	32,93
3	Не удовлетворен	0,00	41,46
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

97,6% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации, 2,4% не удовлетворены.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	66	80,49
2	Частично	14	17,07
3	Не удовлетворен	2	2,44
	<b>Итого:</b>	<b>82</b>	<b>100,00</b>

97,5% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. 2,5% удовлетворены частично.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	67	82,72
2	Частично	12	14,81
	Не удовлетворен	2	2,47
	<b>Итого:</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. Получатели показали низкую удовлетворенность общением с персоналом с помощью дистанционных форм взаимодействия. Только 71,9% полностью удовлетворены общением с помощью дистанционных форм. Это подтверждает выявленную в первом вопросе неудовлетворенность получателей функционированием сайта, при ответе на вопрос об информационной открытости и доступности организации по средствам сайта.

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм</b>
1	Полностью удовлетворен	97,06	97,06	71,95
2	Частично удовлетворен	2,94	2,94	26,83
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	1,22
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

69,1% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении намного ниже, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	47	69,12
2	Нет	21	30,88
3	<b>Итого:</b>	<b>68</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации



социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 84,1% удовлетворены полностью, 14,6% - частично.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	69	84,15
2	Частично	12	14,63
3	Не удовлетворен	1	1,22
	<b>Итого:</b>	<b>82</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить недостаточное количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Из недостатков можно отметить отсутствие некоторых разделов, в соответствии с требованиями 442-ФЗ (о руководителе, его заместителях, отсутствие гиперссылки на анкету). Необходимо улучшить навигацию на сайте, и сделать сайт более понятным.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, интернат показал хороший результат. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, функционирует. Требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены частично.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается дополнить сайт организации свежей информацией, сделать его более понятным, читаемым, интересным. Также необходимо улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия.

**2.2.3. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Каргапольский психоневрологический интернат».**

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах. 17,6% опрошенных недовольны качеством, полнотой информации, расположенной на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	61,76	14,71
2	Частично удовлетворен	38,24	67,65
3	Не удовлетворен	0,00	17,65
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	24	70,59
2	Частично	10	29,41
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>

97,1% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. 2,9% не удовлетворены доступностью услуг.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	24	70,59
2	Частично	9	26,47
	Не удовлетворен	1	2,94
	<b>Итого:</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. Получатели дали достаточно умеренную оценку работе персонала организации, сведя мнение к средним значениям.

**Удовлетворенность:**

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	73,53	73,53	67,65
2	Частично удовлетворен	23,53	23,53	32,35
3	Не удовлетворен	2,94	2,94	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

26,5% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении намного ниже, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%). При анализе этого критерия необходимо учитывать специфику учреждения (психоневрологический интернат), и иметь ввиду, что респонденты ответами на этот вопрос часто делали акцент на то, что они не хотят рекомендовать данную организацию (и вообще подобные организации) не потому что в ней есть какие-то проблемы, а потому что она достаточно специфична, и они не хотели бы, чтобы кто-то оказался на их месте.

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	9	26,47
2	Нет	25	73,53
3	<b>Итого:</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 99,3% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 64,7% удовлетворены полностью, 35,3% - частично.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	22	64,71
2	Частично	12	35,29
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Из недостатков можно отметить отсутствие некоторых разделов, в соответствии с требованиями 442-ФЗ (о

руководителе, его заместителях). Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, интернат показал средний результат. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, не функционирует. Все требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг для получателей услуг-инвалидов выполнены.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается дополнить сайт организации информацией. Также необходимо улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия.

#### **2.2.4. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Психоневрологический интернат «Восток»»**

96,1% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах. 84,5% опрошенных довольны качеством, полнотой информации, расположенной на сайте организации. 15,4% респондентов недовольны качеством и полнотой информации, расположенной на сайте.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	61,54	80,77
2	Частично удовлетворен	34,62	3,85
3	Не удовлетворен	3,85	15,38
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

92,8% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации, что ниже среднеобластного значения (99,5%).

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	16	57,14
2	Частично	10	35,71
3	Не удовлетворен	2	7,14
	<b>Итого:</b>	<b>28</b>	<b>100,00</b>

88,5% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. 11,5% не удовлетворены доступностью услуг.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	18	69,23
2	Частично	5	19,23
	Не удовлетворен	3	11,54
	<b>Итого:</b>	<b>26</b>	<b>100,00</b>

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. Получатели дали достаточно высокую оценку работе персонала организации при личном обращении, и высказали неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью персонала при использовании дистанционных форм. 14,3% недовольны внимательностью работников организации при использовании дистанционных форм.

**Удовлетворенность:**

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	82,14	78,57	60,71
2	Частично удовлетворен	17,86	21,43	25,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	14,29
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	23	100,00
2	Нет	0	0,00
3	<b>Итого:</b>	<b>23</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.)

также достаточно высока. 99,5% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 57,1% удовлетворены полностью, 42,8% - частично.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	16	57,14
2	Частично	12	42,86
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>28</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, наличие актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Из недостатков можно отметить отсутствие некоторых разделов, в соответствии с требованиями 442-ФЗ, а также отсутствие анкеты для оценки качества услуг. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сделать выводы об отсутствии эффективных каналов коммуникации. Результативными были только звонки, на сообщение по электронной почте ответа получено не было. Форма для обращений, расположенная на сайте, не функционирует. Большинство требований, перечисленных в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг для получателей услуг-инвалидов выполнены.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить навигацию сайта, добавить гиперссылку на анкету для опроса граждан. Также необходимо улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью электронных форм взаимодействия.

***2.2.5. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».***

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах.

Сайт организации респонденты оценили не так высоко. 13,3% опрошенных недовольны качеством, полнотой информации, расположенной на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	83,33	56,67
2	Частично удовлетворен	16,67	30,00
3	Не удовлетворен	0,00	13,33
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	26	86,67
2	Частично	4	13,33
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>26</b>	<b>86,67</b>

100% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	27	93,10
2	Частично	2	6,90
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. Это одно из немногих учреждений, где получатели удовлетворенность вежливостью работников организации с использованием дистанционных форм оценили выше, чем удовлетворенность от личного общения персонала с клиентами. 100% полностью удовлетворены вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм. Более сильное недовольство респонденты проявили при ответе на вопрос об удовлетворенности вежливостью работников при первичном контакте.

**Удовлетворенность:**

N:	значения	вежливостью	доброжелательностью,	доброжелательностью,
----	----------	-------------	----------------------	----------------------

		работников организации при первичном контакте(в %)	внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	86,67	76,67	100,00
2	Частично удовлетворен	10,00	23,33	0,00
3	Не удовлетворен	3,33	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

86,7% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении ниже, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	26	86,67
2	Нет	4	13,33
3	<b>Итого:</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 97,7% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	29	96,67
2	Частично	1	3,33
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был



получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, не функционирует. Все требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг для получателей услуг-инвалидов выполнены.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия.

### **2.2.6. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Курганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»**

В центре были опрошены все 3 формы обслуживания: надомная, стационарная и полустационарная. Далее идет общий показатель удовлетворенности по учреждению. 100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	100,00	90,32
2	Частично удовлетворен	0,00	9,68
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	31	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>

66,6% клиентов не ожидали предоставление услуги больше установленного срока.

**Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации больше установленного срока?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	9	33,33
2	Нет	18	66,67
	<b>Итого:</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	30	96,77
2	Частично	1	3,23
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>

Все опрошенные высоко оценили вежливость и внимательность работников организации на разных стадиях общения с клиентами. Это одно из немногих учреждений, где получатели высказали высокую степень удовлетворенность вежливостью работников организации по всем трем направлениям.

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм</b>
1	Полностью удовлетворен	100,00	93,55	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	6,45	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	29	100,00
2	Нет	0	0,00
3	<b>Итого:</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	31	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, не функционирует. Все требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг для получателей услуг-инвалидов выполнены.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия.

### ***2.2.7. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Центр социальной адаптации».***

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, ?**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	100,00	92,86
2	Частично удовлетворен	0,00	7,14
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации, из них 92,8% полностью, 7,1% частично.

### Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	13	92,86
2	Частично	1	7,14
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

25% клиентов не ожидали предоставление услуги больше установленного срока. 100% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

### Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	12	85,71
2	Частично	2	14,29
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Все опрошенные высоко оценили вежливость и внимательность работников организации на разных стадиях общения с клиентами. Это одно из немногих учреждений, где получатели высказали высокую степень удовлетворенность вежливостью работников организации по всем трем направлениям.

### Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00	85,71
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00	14,29
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

78,5% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении ниже, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

### Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	11	78,57
2	Нет	3	21,43
3	<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	14	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, не функционирует. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия.

**2.2.8. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Геронтологический центр «Спутник».**

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	99,08	76,60
2	Частично удовлетворен	0,92	23,40
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	99	90,00
2	Частично	11	10,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>110</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, однако почти треть респондентов удовлетворены доступностью лишь частично.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	51	72,86
2	Частично	19	27,14
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 100% полностью удовлетворены вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм. Более сильное недовольство респонденты проявили при ответе на вопрос об удовлетворенности вежливостью работников при непосредственном оказании услуг.

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм</b>
1	Полностью удовлетворен	93,26	88,76	98,13
2	Частично удовлетворен	5,62	10,11	1,87
3	Не удовлетворен	1,12	1,12	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

84,7% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в

учреждении ниже, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	72	84,71
2	Нет	13	15,29
3	<b>Итого:</b>	<b>85</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 99,6% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 90% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	99	90,00
2	Частично	11	10,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>110</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте ответа получено не было, зато форма для обращений, расположенная на сайте функционирует.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия, а также обратить внимание на работу с клиентами во время оказания услуг.

**2.2.9. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Шадринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».**

100% клиентов детского дома удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	46	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>46</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	46	100,00
2	Частично	0	0,00
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>46</b>	<b>100,00</b>

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 100% полностью удовлетворены вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм.

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм</b>
1	Полностью удовлетворен	100,00	97,83	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	2,17	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00



	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
--	---------------	---------------	---------------	---------------

95,6% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении чуть выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	44	95,65
2	Нет	2	4,35
3	<b>Итого:</b>	<b>46</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 98,5% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 100% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	46	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>46</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия.

**2.2.10. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Куртамышскому району».**

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте организации. Интересным является то, что при оценке сайта организации акцент оценки смещается в сторону частично удовлетворенных посетителей, в отличие от оценок стендов.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	72,50	23,75
2	Частично удовлетворен	27,50	76,25
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации. Мнения респондентов поделилось практически поровну, между вариантами «полностью удовлетворен», «частично удовлетворен». Можно предположить, что в организации есть какие-то нюансы в плане комфортности предоставления услуг, что дает смещение ответов к варианту «частично удовлетворен».

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	41	51,25
2	Частично	39	48,75
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Тоже самое можно сказать и про доступность услуг для инвалидов. 100% опрошенных удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, однако почти половина респондентов удовлетворены доступностью лишь

частично. При возникновении неблагоприятных внешних условий за часть опрошенных может уйти в категорию неудовлетворенных.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	16	53,33
2	Частично	14	46,67
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

72,3% удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации.

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 100% полностью удовлетворены вежливостью работников организации при личном контакте. Более сильное недовольство респонденты проявили при ответе на вопрос об удовлетворенности вежливостью работников при оказании услуг с использованием дистанционных форм.

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм</b>
1	Полностью удовлетворен	100,00	99,17	63,75
2	Частично удовлетворен	0,00	0,83	36,25
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

98,3% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	118	98,33
2	Нет	2	1,67

3	<b>Итого:</b>	<b>120</b>	<b>100,00</b>
---	---------------	------------	---------------

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 68,7% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг. Треть респондентов удовлетворены частично.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	55	68,75
2	Частично	25	31,25
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить недостаточное количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Из недостатков можно отметить отсутствие некоторых разделов, в соответствии с требованиями 442-ФЗ. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует. Требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены частично.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия. Предлагается дополнить сайт организации необходимыми материалами, свежей информацией, сделать его более понятным, читаемым, интересным. Также необходимо обратить внимание на те показатели, где большое количество

респондентов высказывает не полную, а частичную удовлетворенность, и провести анализ ситуации в этих направлениях.

### **2.2.11. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Каргапольскому району».**

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	97,53	93,83
2	Частично удовлетворен	2,47	6,17
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	77	95,06
2	Частично	4	4,94
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>

Тоже самое можно сказать и про доступность услуг для инвалидов.

100% опрошенных удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	35	97,22
2	Частично	1	2,78
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>

91,1% удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации. Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 100% полностью удовлетворены вежливостью работников организации при личном контакте.

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью</b>
-----------	-----------------	-------------------------------	---	---

		организации при первичном контакте(в %)	работников организации при непосредственном оказании услуги	работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00	96,25
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00	3,75
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

98,2% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	108	98,18
2	Нет	2	1,82
3	<b>Итого:</b>	<b>110</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 100% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	81	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить недостаточное количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Из недостатков можно отметить отсутствие многих разделов, в соответствии с требованиями 442-ФЗ. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными.

Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует. Требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены частично.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия. Предлагается дополнить сайт организации необходимыми материалами, свежей информацией, сделать его более понятным, читаемым, интересным, улучшить навигацию сайта.

### **2.2.12. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Звериноголовскому району».**

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на сайте организации. Чуть меньшую удовлетворенность опрошенные высказали по поводу информации, размещенной на стендах.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	93,59	96,15
2	Частично удовлетворен	5,13	3,85
3	Не удовлетворен	1,28	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	76	97,44
2	Частично	2	2,56
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>78</b>	<b>100,00</b>

Тоже самое можно сказать и про доступность услуг для инвалидов. 100% опрошенных удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

### Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	76	97,44
2	Частично	2	2,56
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>78</b>	<b>100,00</b>

89,2% удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации.

Все опрошенные полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами, также с использованием дистанционных форм.

### Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	78	100,00
2	Нет	0	0,00
3	<b>Итого:</b>	<b>78</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.



В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 96,1% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	75	96,15
2	Частично	3	3,85
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>78</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить практическое отсутствие какого-либо контента. Часть страниц пустая, информации предоставлено недостаточно, отсутствует большинство разделов, в соответствии с требованиями 442-ФЗ. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует. Требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены частично.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается дополнить сайт организации необходимыми материалами, свежей информацией, привести его к требованиям закона, добавить альтернативную версию для инвалидов по зрению.

**2.2.13. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Белозерскому району».**

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	93,55	93,10
2	Частично удовлетворен	6,45	6,90
3	Не удовлетворен	0,00	0,00

	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
--	---------------	---------------	---------------

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	90	96,77
2	Частично	3	3,23
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>

Тоже самое можно сказать и про доступность услуг для инвалидов. 100% опрошенных удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	69	100,00
2	Частично	0	0,00
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>

95,7% удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации.

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 100% опрошенных полностью удовлетворены вежливостью работников организации при личном контакте.

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм</b>
1	Полностью удовлетворен	100,00	97,85	96,70
2	Частично удовлетворен	0,00	2,15	3,30
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

98,9% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	92	98,92
2	Нет	1	1,08
3	<b>Итого:</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 93,5% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг. 6,4% респондентов удовлетворены частично.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	87	93,55
2	Частично	6	6,45
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует. Требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия.

**2.2.14. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Далматовскому району».**

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	90,00	80,00
2	Частично удовлетворен	10,00	20,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	76	95,00
2	Частично	4	5,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

73,3% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, почти треть респондентов удовлетворены частично.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	22	73,33
2	Частично	8	26,67
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

63,5% удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации.

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 100% опрошенных полностью удовлетворены вежливостью работников организации при личном контакте, непосредственном оказании услуги и при использовании дистанционных форм взаимодействия.

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги</b>	<b>доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм</b>
1	Полностью удовлетворен	98,82	98,82	96,25
2	Частично удовлетворен	1,18	1,18	3,75
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	85	100,00
2	Нет	0	0,00
3	<b>Итого:</b>	<b>85</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 98,7% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг. 1,2% респондентов удовлетворены частично.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	79	98,75
2	Частично	1	1,25
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы

взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует, отсутствует гиперссылка на анкету для оценки качества услуг. Требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия, добавить гиперссылку на анкету.

**2.2.15. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Варгашиинскому району».**

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	90	96,77
2	Частично	3	3,23
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>

96,2% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, 3,7% удовлетворены частично.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	77	96,25

2	Частично	3	3,75
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

75,7% удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации. Все опрошенные полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами.

**Удовлетворенность:**

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

94,8% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	74	94,87
2	Нет	4	5,13
3	<b>Итого:</b>	<b>78</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 93,5% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг. 6,4% респондентов удовлетворены частично.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	87	93,55
2	Частично	6	6,45
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить недостаточное количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует. Требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия. Добавить на сайт необходимые разделы в соответствии с требованиями 442-ФЗ.

### **2.2.16. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Альменевскому району».**

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>размещенной на стендах</b>	<b>размещенной на сайте</b>
1	Полностью удовлетворен	98,59	98,18
2	Частично удовлетворен	1,41	1,82
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	71	100,00
2	Частично	0	0,00



3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>71</b>	<b>100,00</b>

Тоже самое можно сказать и про доступность услуг для инвалидов. 100% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

#### Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	61	100,00
2	Частично	0	0,00
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>61</b>	<b>100,00</b>

87,3% удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации.

Все опрошенные полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 100% опрошенных полностью удовлетворены вежливостью работников организации при личном контакте.

#### Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	71	100,00
2	Нет	0	0,00
3	<b>Итого:</b>	<b>71</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 100% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	71	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>71</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует. Требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия.

***2.2.17. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Катайскому району».***

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте организации.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?**

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	93,85	96,92
2	Частично удовлетворен	6,15	3,08
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

**Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	59	90,77
2	Частично	6	9,23
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

69,2% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. Треть респондентов удовлетворены частично.

**Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	45	69,23
2	Частично	20	30,77
	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

85,7% удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организации.

Все опрошенные полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 100% опрошенных полностью удовлетворены вежливостью работников организации при личном контакте.

**Удовлетворенность:**

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00	98,46
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00	1,54
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в

учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (93%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	65	100,00
2	Нет	0	0,00
3	<b>Итого:</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 100% респондентов довольны условиями оказания услуг.

**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	63	96,92
2	Частично	2	3,08
3	Не удовлетворен	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует. Требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг для получателей-инвалидов выполнены частично, также нет ряда параметров, характеризующих комфортность предоставления услуг. В качестве необходимых мероприятий по повышению

качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия.

## Заключение

При оценке качества предоставляемых услуг в конкретном учреждении помимо анкетного опроса граждан был проведен анализ официального сайта организации, документации. На основе показателей, характеризующих критерии оценки качества предоставляемых услуг, была подсчитана интегральная оценка деятельности каждой организации, и на основе этой оценки составлены рейтинги учреждений социального обслуживания. Анкетный опрос был одной из составляющих при подсчете интегральной оценки деятельности учреждения. Помимо значений показателей, полученных с помощью опроса, также учитывались показатели, полученные из анализа сайтов учреждений, а также информация о внешнем благоустройстве организации социального обслуживания и доступности среды для получателей услуг-инвалидов. Каждый критерий внутри группы показателей обладает определенным коэффициентом значимости, т.е. вес каждого критерия при подсчете того или иного показателя будет различным. Общий рейтинг организации подсчитывается как среднеарифметическое значений всех 5 групп показателей. Все расчеты производятся, опираясь на справочные материалы для расчета показателей оценки качества. Составление рейтингов деятельности организаций является одной из возможных форм представления результатов независимой оценки. Этот результат нагляден и дает возможность сравнения социальных организаций по определенным оцениваемым показателям. При этом рейтинг может быть единым, может быть составлен по типам или видам учреждений (организаций), по территориям, по отдельным показателям. Нужно понимать, что рейтинг, при всей его наглядности, не может дать разъяснений о том, какие дефициты в работе учреждения выявлены и как они могут быть устранены или нивелированы. Рейтинг представляет собой ранжирование организаций от наибольшей интегральной оценки до наименьшей. Распределения рейтингов для учреждений представлены в Приложении 1, которое включает в себя все организации. В дальнейшем необходимо

учитывать введенные весовые коэффициенты, и уделять внимание не только проблемным критериям, но и тем критериям, которые имеют более весомую смысловую нагрузку, и обладают большим значением по сравнению с остальными критериями своей группы.

В отчете был представлен подробный анализ общей удовлетворенности различными критериями, а также проведен сравнительный анализ в разрезе учреждений. Полученные данные могут выступить основой для принятия различного рода управленческих решений, а также для продолжения исследований оценки качества предоставляемых социальных услуг.

## Список использованных источников

1. Об основах социального обслуживания граждан в российской федерации: федер. закон от 28.12.2013 г. 442-ФЗ /Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=166044;div=LAW;dst=100004,0;rnd=180312.8274182915879571> / (дата обращения: 15.09.2016)

2. О мероприятиях по реализации государственной социальной политики: указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. 597 / Правовой сервер «Гарант» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.garant.ru/70170950/#help> / (дата обращения: 02.11.2018)

3. Постановлении Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 31 мая 2018 г. № 638/[Электронный ресурс] (дата обращения: 02.11.2018).

4. Приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 г. N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», /[Электронный ресурс]/ Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12188232/#ixzz4rt7GMYYk>

5. Зубова Н.Ю. Качество социального обслуживания: [Электронный ресурс] / Сайт дистанционного обучения ГБОУ ВПО УГМА/ Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/184414/> (дата обращения: 02.11.2018)









	ГБУ "Куртамышский психоневрологический интернат"	ГБУ "Психоневрологический интернат "Зеленый бор"	ГБУ "Курганский психоневрологический интернат"	ГБУ "Психоневрологический интернат "Восток"	ГБУ "Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	ГБУ "Курганский реабилит. центр для детей и подрост. с орг.всозм"	ГБУ "Центр социальной адаптации"	ГБУ "Геронтологический центр "Слутник"	ГБУ "Шадрин. дет. дом-интернат для умственно отсталых детей"	ГБУ КЦСОН по Куртамышскому району	ГБУ КЦСОН по Каргапольскому району	ГБУ КЦСОН по Звериноголовскому району	ГБУ КЦСОН по Белозерскому району	ГБУ КЦСОН по Далматовскому району	ГБУ КЦСОН по Варгашиному району	ГБУ КЦСОН по Альменевскому району	ГБУ КЦСОН по Катайскому району
2.2 Время ожидания предоставления услуги	100	100	100	100	100	66,6	25	100	100	72,3	91,1	89,2	95,7	63,5	75,7	87,3	85,7
2.2.2 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	100	100	100	66,6	25	100	100	72,3	91,1	89,2	95,7	63,5	75,7	87,3	85,7
2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных)	98,6	97,6	100	93	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг"	99,6	99,3	100	97,9	100	86,6	70	100	100	82,9	96,4	95,7	98,3	85,4	90,3	94,9	94,3
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>																	
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	100	100	100	100	100	100	100	60	100	40	60	40	80	20	20	40	40
- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	20	0	0	20	0
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	20	20	20	20	20	20	0	20	0	0	0	20	20	20	0	20
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	20	20	20	0	0	0	0
- сменных кресел-колясок;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	0	20	20
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	20	20	20	20	20	20	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	100	60	80	80	100	100	100	100	100	80	100	60	100	100	100	100	80
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20	0	20	0	20	20	20	20	20	0	0	0	20	20	20	0	0
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20	0	0	20	20	20	20	20	20	0	20	0	20	20	20	20	0





	ГБУ "Куртамышский психоневрологический интернат"	ГБУ "Психоневрологический интернат "Зеленый бор"	ГБУ "Карагопольский психоневрологический интернат"	ГБУ "Психоневрологический интернат "Восток"	ГБУ "Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	ГБУ "Курганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями"	ГБУ "Центр социальной адаптации"	ГБУ "Геронтологический центр "Спутник"	ГБУ "Шадрин. дет. дом-интернат для умственно отсталых детей"	ГБУ КЦСОН по Куртамышскому району	ГБУ КЦСОН по Карагопольскому району	ГБУ КЦСОН по Звериноголовскому району	ГБУ КЦСОН по Белозерскому району	ГБУ КЦСОН по Далматовскому району	ГБУ КЦСОН по Варгашиному району	ГБУ КЦСОН по Альменевскому району	ГБУ КЦСОН по Катайскому району
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100	98,8	100	85,7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы"	100	99,7	97,6	97,1	98,6	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>																	
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	98,7	69,1	26,4	100	86,6	100	78,5	84,7	95,6	98,3	98,3	100	98,9	100	94,8	100	100
5.2 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	99,6	100	99,3	99,5	97,7	100	100	99,6	98,5	100	100	100	100	100	100	100	100
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100	98,8	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,5	90,1	77,7	99,9	95,5	100	93,5	95,3	98,4	99,5	99,5	100	99,7	100	98,4	100	100
Рейтинг	99,3	92,1	91,9	91,5	98,1	94,7	92,5	96,2	99,7	90,5	92,8	88,4	98,4	89,6	91,8	95,1	93,6
Итоговое место	2	11	12	14	4	7	10	5	1	15	9	17	3	16	13	6	8

**АНКЕТА****по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных  
услуг в организациях социального обслуживания**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах в помещениях организации?**

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

**2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на ее официальном сайте?**

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

**3. Удовлетворены ли Вы временем ожидания предоставления услуги?**

1. Да
2. Нет

**4. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?**

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

**5. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов (только для получателей услуг – инвалидов)?**

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

**6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию?**

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

**7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги**

**(социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники)?**

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), 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.)?)**

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

**9. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

1. Да
2. Нет

**10. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.)?**

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

**11. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Не удовлетворен

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!**