

1 декабря 2022 г.

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

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

Выполненные работы

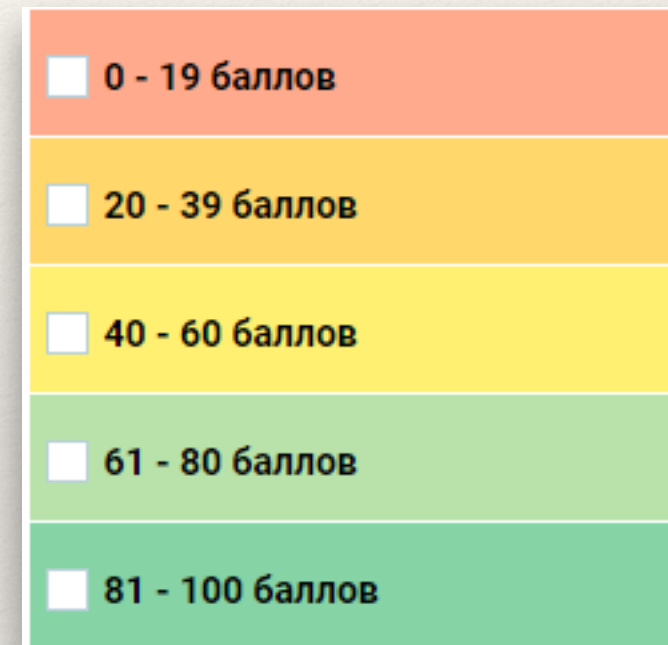
- ❖ инструментарий исследования
 - бланк интервью получателей
 - бланк наблюдения эксперта в организации
 - бланк наблюдения эксперта на официальном сайте
 - матрица контрольных звонков и электронных писем
- ❖ электронные формы опросников и бланков наблюдений
- ❖ **33** полустационарных учреждения социального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

Показатели

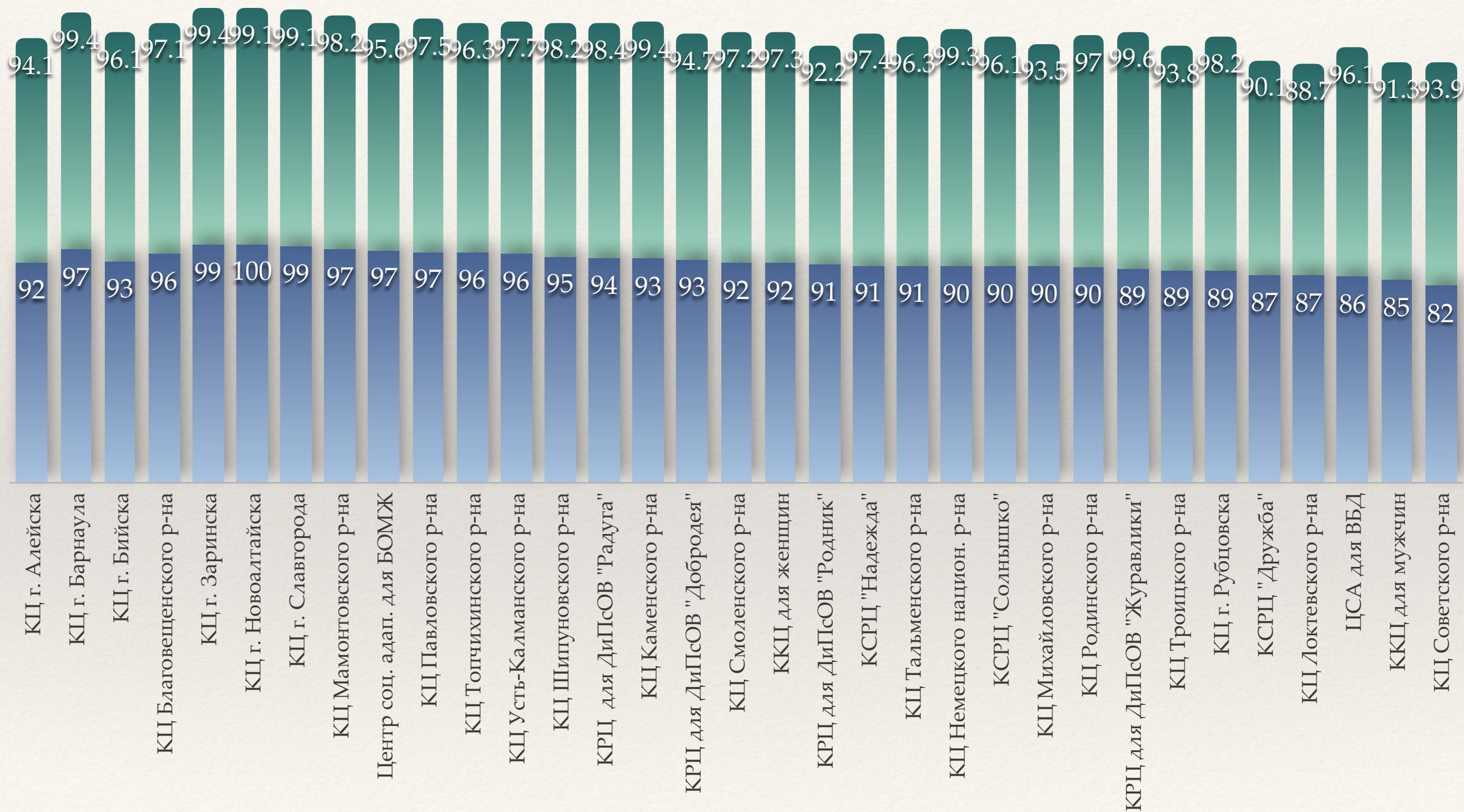
показатели	критерии	вес
1 Открытость и доступность информации об организации	Информация на стендах и на сайте организации	0,3
	Наличие и функционирование способов обратной связи с получателем	0,3
	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации	0,4
2 Комфортность условий предоставления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

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

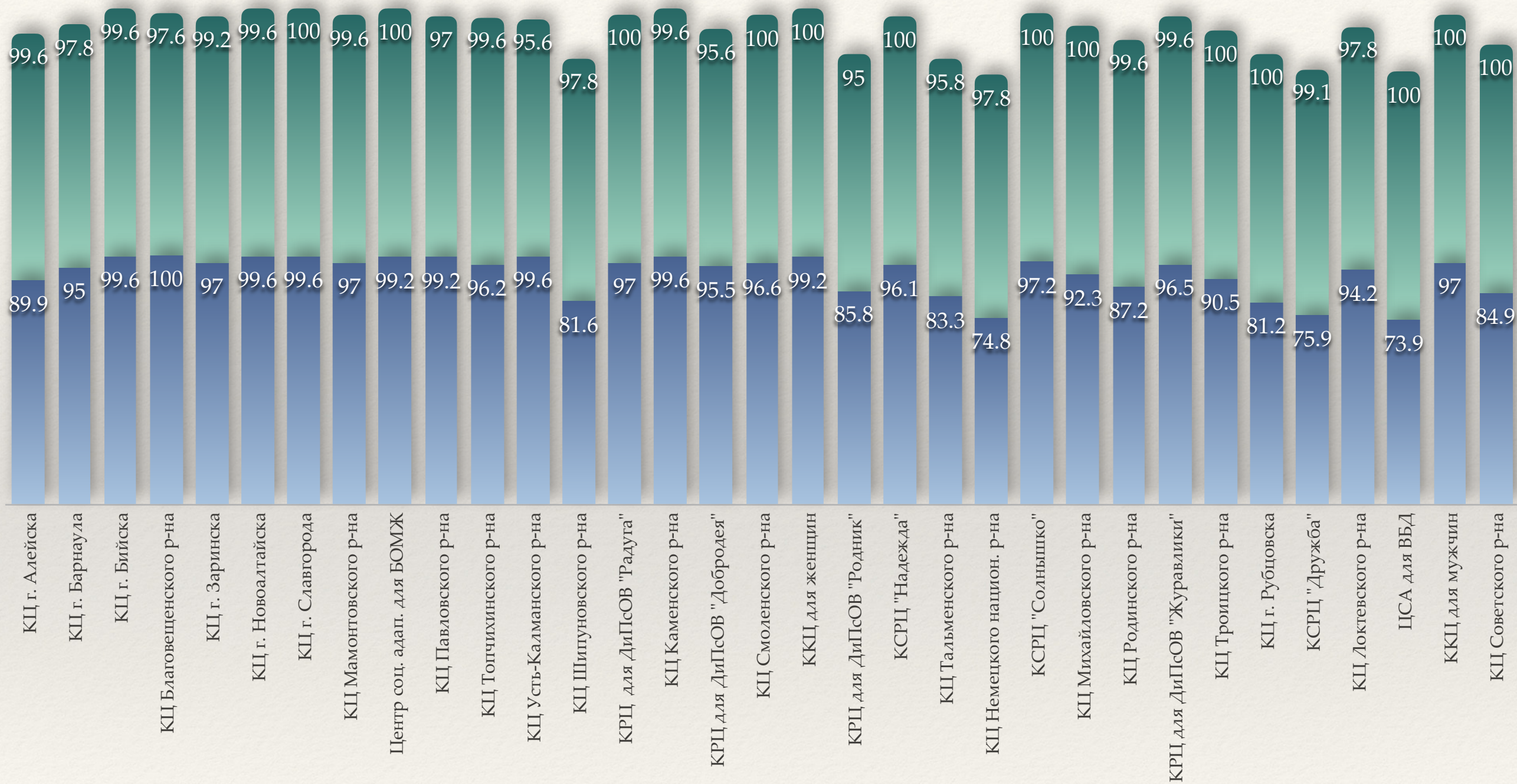
- ❖ 33 учреждения социального обслуживания в Алтайском крае - высший балл (отлично)
- ❖ диапазон итоговых результатов (88,7 - 99,6)



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



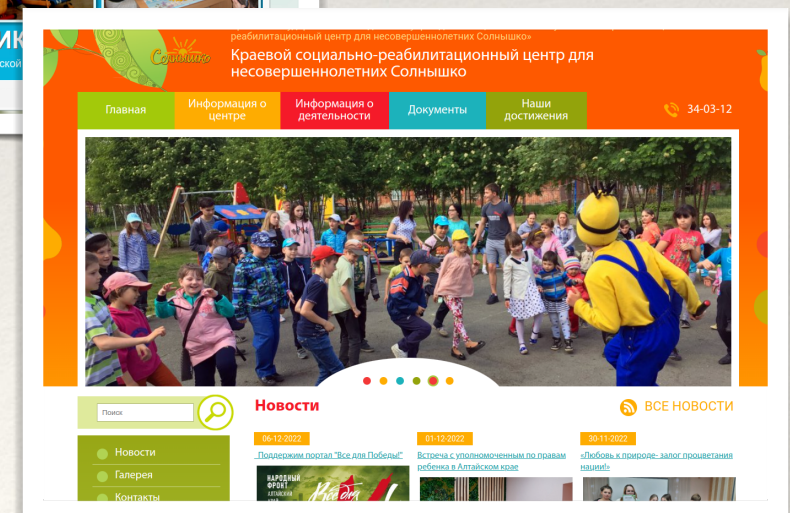
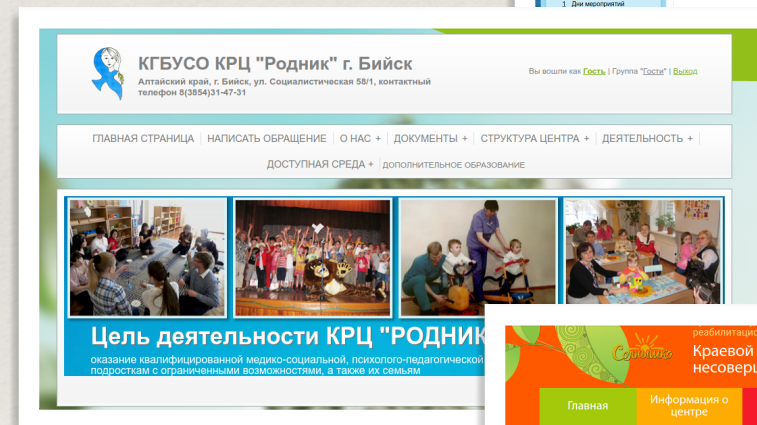
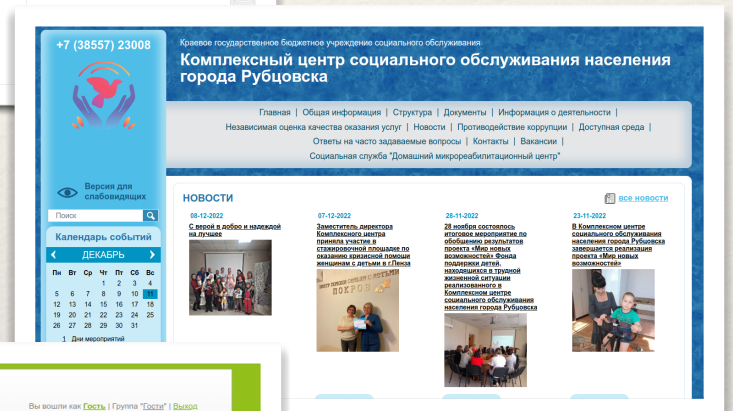
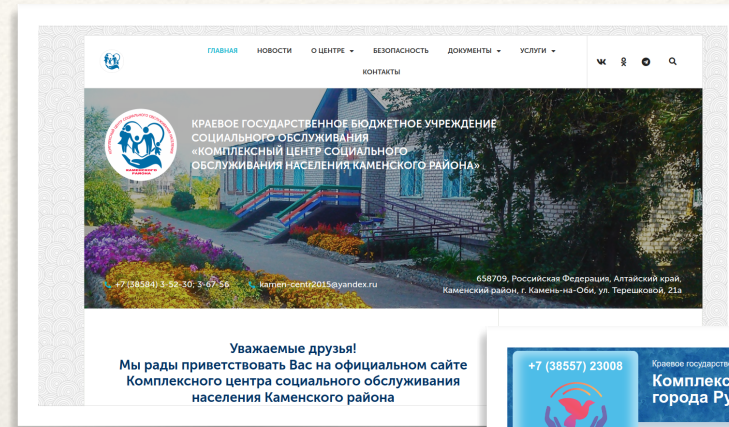
Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100 балльной шкале)



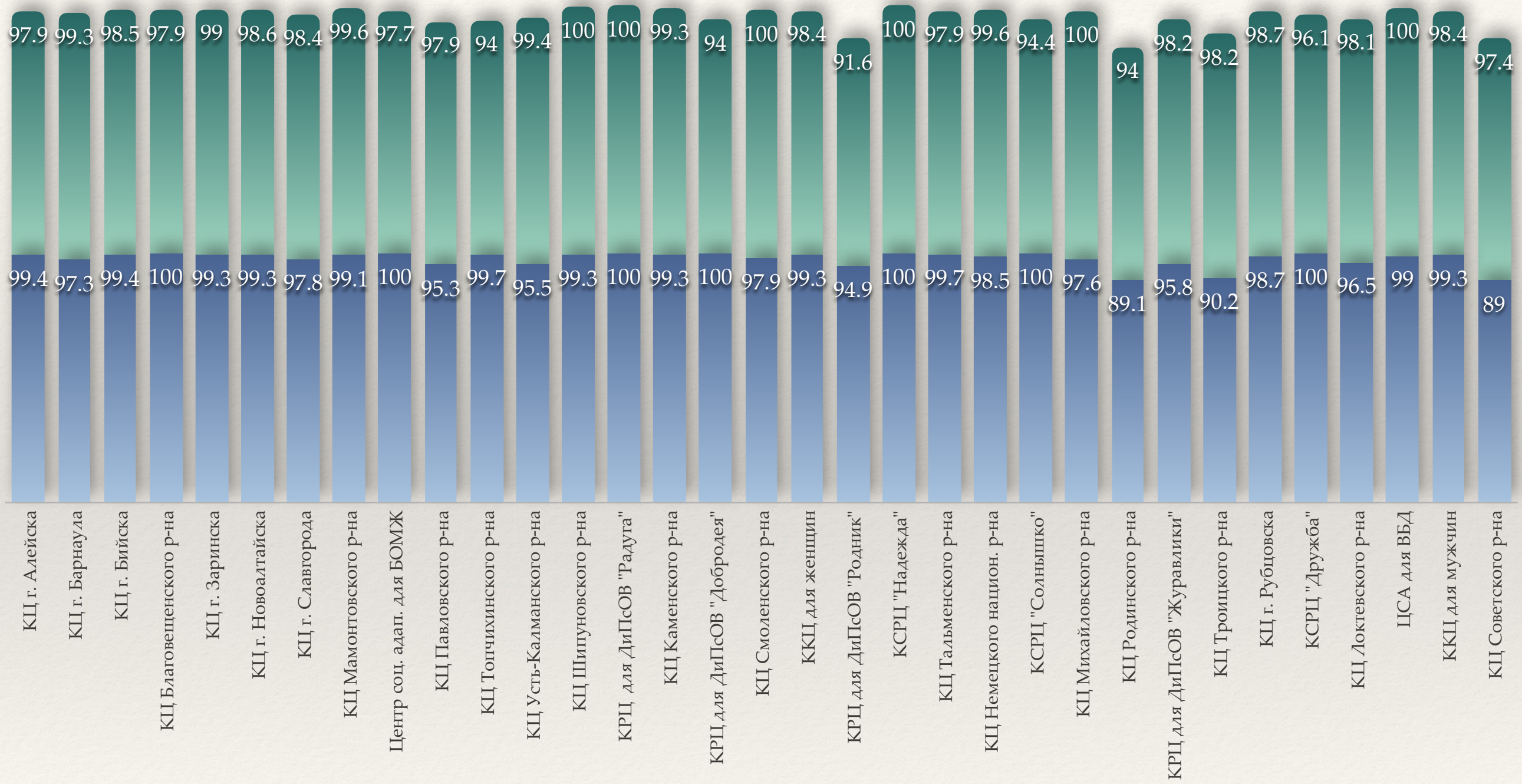
Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации

Рекомендовано:

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

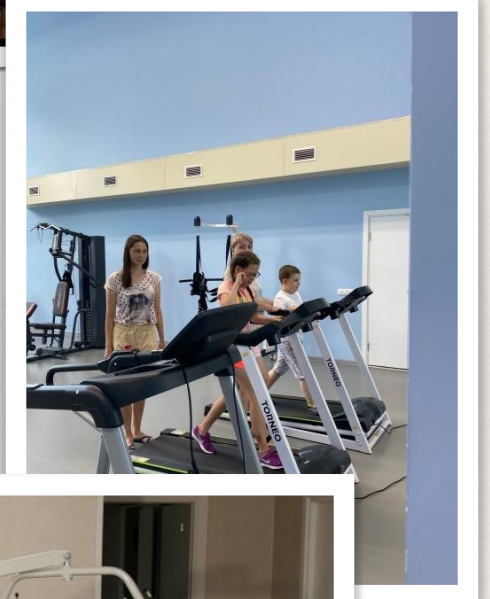
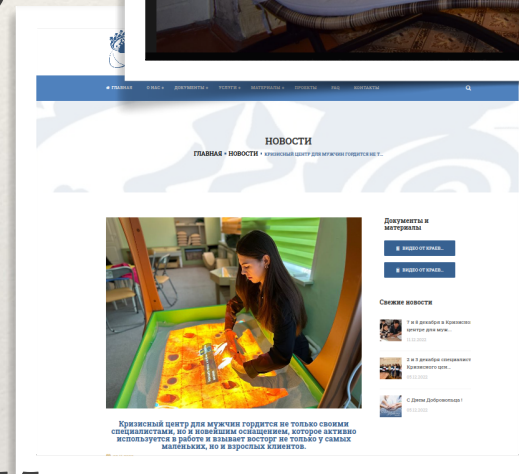


Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100 балльной шкале)

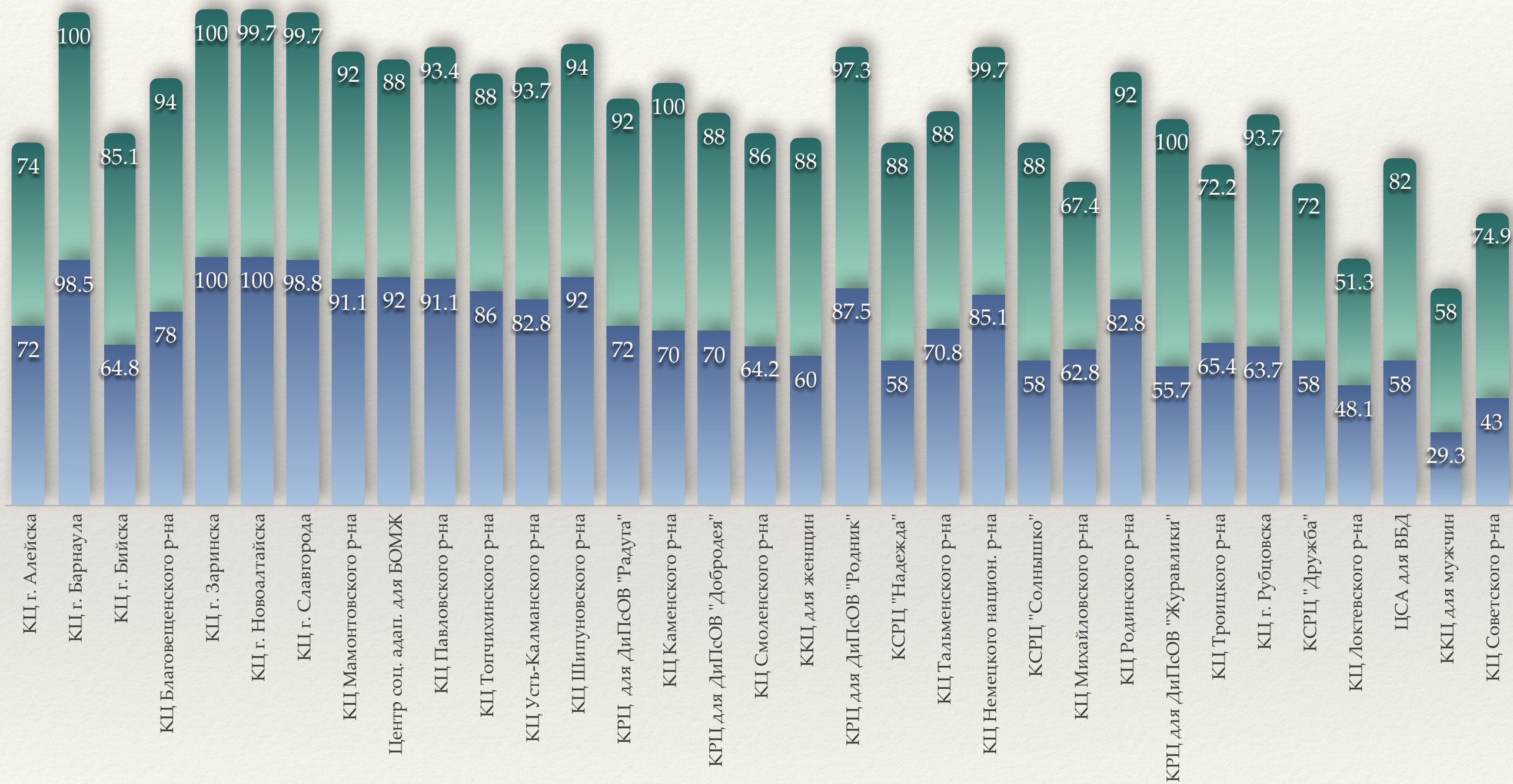


Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги

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



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

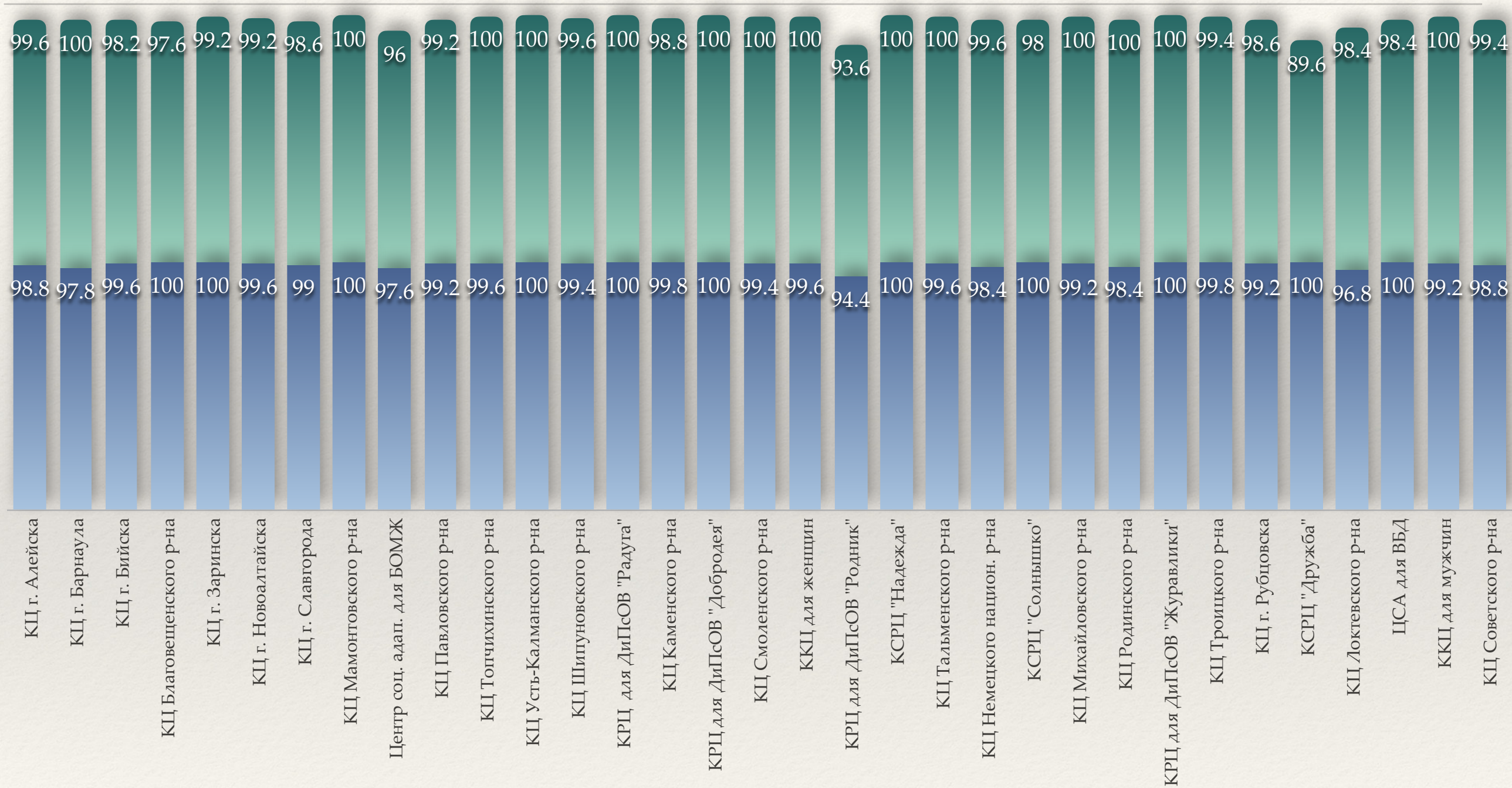


Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов

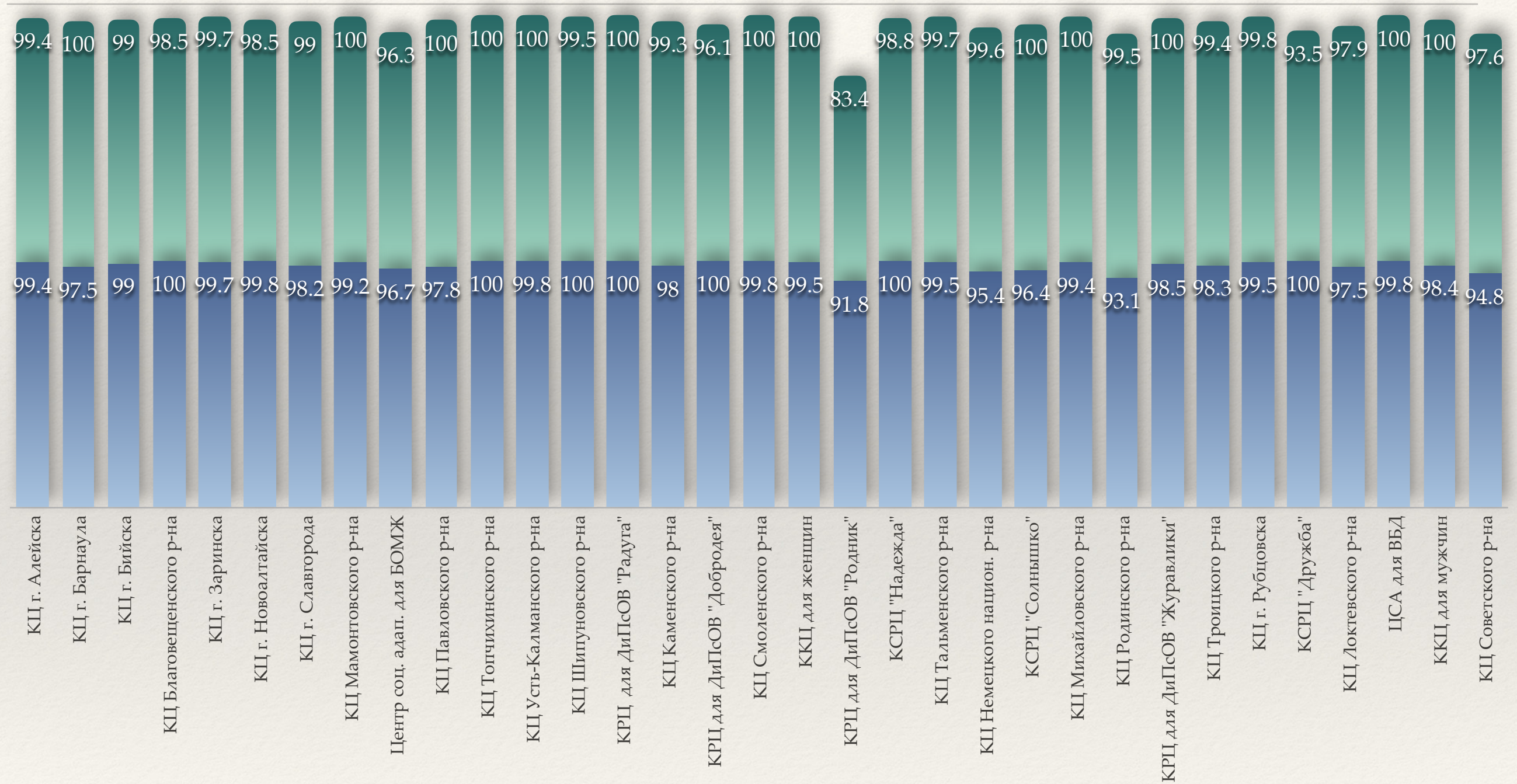
Рекомендовано отдельным учреждениям:

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

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



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



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

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

1 декабря 2022 г.

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

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

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

Название организаций	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения г. Алейска	89,9	99,6	99,4	97,9	72	74	98,8	99,6	99,4	99,4	91,9	94,1

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, представленная информация соответствует всем необходимым требованиям, на стендах представлено много полезной информации, для получателей и сотрудников.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, что требуется капитальный ремонт внутри здания Центра, необходима замена мебели, капитальный ремонт в кабинетах отделения помощи семье и детям и отдельных помещений реабилитационного отделения (комната - кухня по обучению самообслуживанию взрослых инвалидов). Осуществить капитальный ремонт центрального входа, соответствующего требованиям доступной среды.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил необходимость дооборудовать в учреждении входную зону, соответствующую требованиям доступности. В Центре есть специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, с расширенными дверными проемами, поручнями вокруг раковины, локтевым краном, откидным поручнем у унитаза, поворотным зеркалом; эксперт отметил возможность установки поручня у стены, рядом с унитазом.

В учреждении оборудованы звуковые и световые оповещатели (маяки), бегущая строка (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации), имеются информационные тактильные таблички со шрифтом Брайля, обучены сотрудники по сопровождению инвалидов в помещении и на территории организации, центр предоставляет услуги в дистанционном режиме и на дому. Эксперт отмечает, что у Центра нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика/тифлосурдопереводчика.

Оценивая сайт, эксперт отметил соответствие содержания сайта существующим требованиям, вместе с этим, эксперт предлагает чаще обновлять новостную страницу организации, наполнить раздел сайта «часто задаваемые вопросы».

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте.

127 получателей услуг (54 процента) приняли участие в опросе, из них 109 опрошенных обращались к информации на стенде, 108 из числа опрошенных были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации, один получатель ответил отрицательно.

Официальным сайтом Центра пользовались 70 респондентов, из них 69 - удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте, 1- ответил отрицательно.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 127 (100 процентов) получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 118 опрошенных получателей услуг, 9 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 51 опрошенных получателей услуг, из них 51 (100 процентов) - удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 126 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

127 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 89 опрошенных получателей услуг, из них 89 (100 процентов) - удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 127 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

123 опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, 4 - ответили отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 127 (100 процентов) опрошенных.

Получатели пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации не оставили.

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения г. Бийска	99,6	99,6	99,4	98,5	64,8	85,1	99,6	98,2	99	99	92,5	96,1

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, представленная информация соответствует всем необходимым требованиям, а также на стендах представлено много полезной информации: календарь основных культурных мероприятий, памятка для людей с ограниченными возможностями, информация со ссылками на полезные ресурсы.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям. Эксперт отметил приятный дизайн, удобную мебель кабинета индивидуальных консультаций.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что входная зона оборудована для людей с ограниченными возможностями. Выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов обустроить нет технической возможности, так как прилегающая территория не принадлежит учреждению, но есть возможность подъезда автомобиля и беспрепятственного доступа для автотранспортных средств людей с ограниченными возможностями. В учреждении есть санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, в котором установлен поручень по стене, опорный поручень рядом с унитазом с одной стороны, эксперт отметил возможность дооборудовать откидным поручнем со второй стороны от унитаза, поручень вокруг раковины, локтевой/бесконтактный кран, антивандальное, поворотное зеркало. В учреждении установлены и используется бегущая строка, мнемосхема с планом учреждения, размещенная во входной зоне; в штате есть сотрудник владеющий жестовым языком, есть сотрудник, прошедший обучение по сопровождению инвалидов в помещении и на территории организации.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил соответствие представленной информации требованиям, а также регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации: указано, куда необходимо обратиться для оформления индивидуальной программы предоставления социальных услуг (адрес, кабинет); есть информация о специалистах, которые сопровождают инвалидов, имеющих стойкие расстройства зрения и самостоятельного передвижения и др. Центр

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, эксперт отмечает наличие раздела на сайте «вопрос-ответ», формы «задайте ваш вопрос», «оставить отзыв, предложение».

417 получателей услуг (48 процентов) приняли участие в опросе, из них 356 опрошенных обращались к информации на стенде, 353 респондента были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации, 3 - ответили отрицательно.

Официальным сайтом Центра пользовались 287 опрошенных получателей услуг, из них 282 респондента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте, 5 - ответили отрицательно.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 416 опрошенных получателей ответили положительно, 1 - отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 395 опрошенных получателей услуг, 22 — ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 257 опрошенных получателей услуг, из них 250 удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 7 - ответили отрицательно.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 405 опрошенных получателей услуг, 12 - ответили отрицательно.

415 опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 2 — ответили отрицательно.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 341 получатель услуг, из них 338 - удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, 3 - ответили отрицательно.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 414 опрошенных получателей услуг, 3 - ответили отрицательно.

415 опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, 2 - ответили отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 411 респондентов, 6 — ответили отрицательно.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: расширить взаимодействие со спонсорскими организациями, побольше спонсорской помощи (продуктов питания) для одиноких матерей. Нет приемной, заходишь и нет никого, приходится заходить в кабинеты и спрашивать; здания находятся в разных местах, не удобно ездить. Было бы намного удобнее если бы все отделения располагались в одном здании. Очень неудобно, что Комплексный центр не в одном здании. За разными услугами приходится кататься по разным частям города. Хочется получать услуги любимых специалистов в одном месте. Хотелось бы новое красивое здание для такого замечательного Комплексного центра, а они ютятся. И несмотря на это, я всем довольна, они молодцы! Спасибо огромное центру города Бийска! Сменить помещения, стесненные условия, шумно. Изменить отношение к

посетителям. Разнообразить групповые формы работы с подростками, для улучшения социальной адаптации, побольше культурных мероприятий, увеличить длительность занятий по времени, добавить в услуги процедуры ЛФК, добавить в услуги массаж. Не хватает ЛФК и массажа для детей с ДЦП а это необходимо для детей. Больше количество занятий в неделю, увеличить время занятий до 60 мин (30 очень мало). Увеличить штат специалистов по работе с детьми инвалидами

Все хорошо, все нравится и устраивает, доступно и удобно - 15 респондентов. Нужные услуги получил, все было доступно и понятно, сотрудники очень приветливые! Также открыто продолжать вести эту нужную работу, для каждого обращающегося человека. Спасибо всем! Каждый специалист на своём месте. Спасибо.

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Благовещенского района	100	97,6	100	97,9	78	94	100	97,6	100	98,5	95,6	97,1

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что информация соответствует требованиям, все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, на стендах представлено много полезной информации.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие в зоне отдыха диванов, стула, кулера; есть зона отдыха для детей, где есть диван, стол, стул, мягкие игрушки, поскольку эта зона отдыха используется для детей с ОВЗ, эксперт отмечает возможность разнообразить / заменить мягкие игрушки (требующие регулярной специальной обработки) на развивающие игры для детей, в том числе с ОВЗ. В учреждении оборудована сенсорная комната, с установленным сухим бассейном, песочницей, креслом-качелей и др.

Оценивая, по представленным фотографиям, наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие стоянки для автотранспортных средств инвалидов, оборудованной знаком. В учреждении есть специально оборудованный автомобиль для перевозки инвалидов-колясочников. Входная зона оборудована пандусом с двусторонними многоуровневыми поручнями, поверхность пандуса покрыта противоскользящей плиткой, есть кнопка вызова персонала (установлена на стене здания, а не перед началом ступеней и пандуса). Эксперт отмечает необходимость дооборудовать учреждение специальным санитарно-гигиеническим помещением, для инвалидов с расширенным дверным проемом, с возможностью свободного перемещения внутри на инвалидном кресле-коляске, поручнями вокруг раковины и унитаза, со специальным локтевым/бесконтактным краном, зеркалом с поворотным механизмом.

В учреждении установлены и используется бегущая строка, звуковые и световые оповещатели, таблички со шрифтом Брайля; есть обученные сотрудники по сопровождению инвалидов в учреждении и на территории.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, представленная информация соответствует существующим требованиям. Учреждение представлено в социальных сетях Вконтакт, одноклассники, есть Телеграм - канал, где регулярно обновляется информация.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие работоспособного сервиса для подачи электронных обращений. Эксперт отмечает необходимость наполнить содержанием раздел сайта «Часто задаваемые вопросы».

Участие в опросе приняли 39 получателей услуг, 34 из опрошенных получателей при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворены 34 респондента (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 29 опрошенных получателей услуг, 29 респондентов (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 38 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 38 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеет 15 опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, все из них (100 процентов) удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 38 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 38 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

33 опрошенных получателей, пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с Центром, все из них (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр выразили готовность 38 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 39 (100 процентов) опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 38 опрошенных получателей, 1 - ответил отрицательно.

В качестве пожеланий от получателей по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставлен только один отзыв: «На стенах первого этажа отсутствуют стенды с необходимой информацией», респондент не уточнил какой именно информации не хватает.

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения г. Рубцовска	81,2	100	98,7	98,7	63,7	93,7	99,2	98,6	99,5	99,8	88,5	98,2

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие в зонах ожидания скамеек с мягкими сиденьями (возможна замена имеющихся скамеек на скамейки со спинками). Также на входе оборудовано рабочее место специалиста, который помогает получателям. В помещении Центра чисто, комфортно, доступна питьевая вода, санитарно-гигиеническое помещение. Транспортная доступность есть, рядом остановка общественного транспорта.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие знака «парковка для инвалидов» (учреждение планирует перенос парковки ко входу на территории Центра). Учреждение оборудовано пандусом, входная зона соответствует требованиям доступности. Есть специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов (соответствует всем требованиям). Дверные проемы в зоне перемещения МГН расширены, пороги соответствуют требованиям, есть кнопка вызова персонала. Эксперт отмечает необходимость ремонта лестницы на второй этаж, замену перил, на многоуровневые, более высокие, отвечающие требованиям безопасности, в том числе, для детей.

В учреждении есть прокатное оборудование для МГН (ходунки, трости, опоры, мини-велотренажеры и др.), оборудована тренировочная комната (зоны: кухня, обеденная, гладильная).

В центре установлены информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля (на кабинеты запланировано в 2022 г.); звуковые и световые оповещатели (маяки), есть бегущая строка (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной

информации); есть возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика. В учреждении имеется микрореабилитационный центр для детей с инвалидностью: вертикализаторы для детей с ДЦП, велосипеды, электронные обучающие тренажеры, и другое реабилитационное оборудование. У учреждения есть потребность и возможность обучения сотрудников Веселоярского и Егорьевского филиалов по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения.

Оценивая официальный сайт эксперт отметил приятный дизайн, хорошую логическую структуру, удобные переходы между разделами и страницами сайта. На сайте размещена вся необходимая информация.

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений. раздела сайта «Часто задаваемые вопросы», но он находится на стадии разработки.

203 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 178 респондентов обращались к информации на стенде, 178 (100 процентов) опрошенных респондентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 154 опрошенных получателей услуг, из них 153 респондента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте, 1 - ответил отрицательно.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 202 опрошенных получателей ответили положительно, 1 - ответил отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 198 опрошенных получателей услуг, 5 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 121 опрошенный получатель услуг, из них 120 респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 1 - ответил отрицательно.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 199 опрошенных получателей услуг, 4 - ответили отрицательно.

202 опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 1 - ответил отрицательно.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 174 опрошенных получателей услуг, из них 172 респондента удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, 2 - ответили отрицательно.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 203 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

202 опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, 1 - ответил отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 203 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «все хорошо, все нравится» - 2 чел.; «хорошие, добрые, отзывчивые люди работают в центре»; «необходима спортивная и игровая детская площадка на улице» - 4 чел.; «благоустроить территорию центра»; «не нравится нахождение на одной территории с центром магазина ритуальных услуг» - 2 чел.; «нет юриста» - 2 человека; «нужен небольшой буфет»; «побольше помещений для занятий, мало места».

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения г. Барнаула	95	97,8	97,3	99,3	98,5	100	97,8	100	97,5	100	97,2	99,4

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, представленная информация соответствует требованиям, а также на стендах размещено много полезной информации: графики работы групп (с указанием телефонов специалистов и номеров кабинетов), образцы заявлений, информация о системе долговременного ухода, о массаже, о прожиточном минимуме. Для сотрудников есть стенд по охране труда, информация просветительского характера и др.. На двери в зоне ожидания есть информационная панель. На двери каждого кабинета есть табличка, где указаны номер кабинета, ФИО специалиста и график работы.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям. В зоне ожидания есть два кресла, диван, стол, кондиционер. Питьевая вода доступна в зоне ожидания.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что во входной зоне пандус соответствует норме, есть кнопка вызова сотрудника. Выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов, есть сменное кресло-коляска. В санитарно-гигиеническом помещении для инвалидов есть поручни, раковина с локтевым смесителем, установлен водонагреватель, держатель для костылей, антивандальное зеркало. В учреждении имеется ступенькоход для подъема на второй этаж. Учреждение оборудовано поручнями по коридору и внутренним лестницам.

В учреждении установлена бегущая строка, есть цветное выделение входной зоны, а также цветные полосы по краям ступеней, есть световой знак при входе «Доступно для инвалидов». Для навигации есть направляющие тактильные плитки.

Эксперт отмечает, что учреждение оборудовано тактильными табличками со шрифтом Брайля. На территории расположен тактильный информационный стенд. В штате Центра есть сурдопереводчик, есть обученные сотрудники по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. Центр предоставляет услуги в дистанционном режиме и на дому, есть оборудованный автомобиль для перевозки инвалидов-колясочников, работает мобильная бригада. В учреждении есть пункт проката технических средств реабилитации: многофункциональные кровати, кресла-коляски, в том числе для людей с большой массой тела, ходунки, трости и др.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил соответствие представленной информации требованиям. На сайте есть разделы: новости, события, как стать клиентом, наша команда, доступная среда, описаны услуги, предоставляемые центром, есть ссылки на сайт учредителя, ссылки на госуслуги и др. Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Одноклассники, Телеграм) и регулярно освящает свою работу (головного учреждения и всех филиалов), представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте. На сайте есть раздел «Часто задаваемые вопросы», но данный раздел не наполнен информацией.

501 (41 процент от общего числа обслуживаемых) получатель услуг приняли участие в опросе, из них 429 респондентов обращались к информации на стенде, 425 опрошенных были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации, 4 человека ответили отрицательно.

Официальным сайтом Центра пользовались 389 респондентов, из них 384 удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте, 5 - ответили отрицательно.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 498 опрошенных получателей ответили положительно, 3- ответили отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 495 опрошенных получателей услуг, отрицательно ответили - 6 человек.

Установленную группу инвалидности имеют 269 опрошенных получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

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

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 437 опрошенных получателя услуг, из них 436 - удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, 1 респондент ответил отрицательно.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 499 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно.

500 опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, 1 - ответил отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 500 респондентов, 1 - ответил отрицательно.

Получатели в качестве благодарностей и пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы:

Все нравится, предложений по улучшению условий нет; все хорошо, для ребенка отличные условия (ребенок занимается в комнате Монтессори); живу в Индустриальном районе, но посещаю Комплексный центр по адресу Телефонная 50а, потому что нравится здесь больше всего; сотрудники самые вежливые и доброжелательные, очень компетентные сотрудники, работают просто замечательные люди. Обязательно посоветую знакомым; очень нравится данный Комплексный центр. хороший специалист по массажу, терпеливый. Шла в данный Комплексный центр целенаправленно (на курсы компьютерной грамотности). Сотрудники более чем доброжелательные и вежливые. Условия очень нравятся. Специалисты вежливы, доброжелательны, всегда улыбаются. Все понятно объяснили, рассчитали стоимость услуги, рассказали какие документы нужны. Обратилась за услугой массажа и думаю о занятиях по компьютерной грамотности. Очень удовлетворена условиями оказания услуг. Ребенку все нравится. Во время пандемии была создана группа в WhatsApp, в которой давали задания, можно было узнать к какому специалисту обратиться. В Комплексный центр приходишь как домой.

Нужна детская площадка около центра - это указали - 6 человек. Хотелось бы кофе машину, для комфортного ожидания ребёнка, кулер с горячей водой - указали 2 человека; можно было бы открыть буфет для чаепития. Хотелось бы специалиста-дефектолога, психолога для консультации взрослых, нужен сотрудник для помощи в ориентации клиента по Центру. Увеличить площади отделения по работе с детьми. психолого-педагогического отделения Центра. Отремонтировать и запустить бассейн. Туалет и раковину для мытья рук разделить.

**КГБУСО Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заринска, в сравнении 2019, 2022 гг.
(по 100-бальной шкале)**

Название организаций	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заринска	97	99,2	99,3	99	100	100	100	99,2	99,7	99,7	99,2	99,4

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, на стендах представлено много полезной информации (в том числе информация о проектах, реализуемых Центром).

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие двух зон отдыха, оборудованных мебелью. Есть доступ к питьевой воде (крановая) и стаканы. В Центре есть санитарно-гигиенические помещения. В целом в учреждении чисто и уютно. Центр расположен удобно, есть транспортная доступность, два маршрутных такси, остановка рядом.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов, но дорожное покрытие требует ремонта. Установлен дорожный знак «парковка для инвалидов». Входная зона оборудована пандусом с многоуровневыми поручнями по обеим сторонам. В наличие сменные кресло-коляски. В учреждении есть специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, с расширенными дверными проемами, поручнями вокруг унитаза и вокруг раковины, заказали кнопку вызова, которая будет установлена в этом помещении.

В учреждении все входы оборудованы маяками, есть бегущая строка для инвалидов по слуху и зрению, установлены информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. По маршруту следования смонтированы рельефные плитки и полосы. Со слов администрации, специалист Центра проходит обучение по сурдопереводу. Все сотрудники учреждения прошли обучение по сопровождению инвалидов в помещении и на территории учреждения. В учреждении есть услуги, которые предоставляются в дистанционном режиме и на дому. Пункт проката инвентаря для реабилитации находится около входной зоны.

Оценивая соответствие информации, размещенной на официальном сайте организации, эксперт высоко оценил регулярное обновление новостной ленты организации, отметил приятный дизайн, вместе с этим, отмечает, что заголовок страниц с новостной лентой

занимают весь размер экрана и пользователю каждый раз приходится прокручивать бегунок вниз. В разделе «независимая оценка качества оказания услуг» указана неактуальная ссылка, не относящаяся к независимой оценке качества (на анкету- обращение на сайте учредителя). Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Одноклассники, Телеграм) и регулярно освящает свою работу (головного учреждения и всех филиалов), представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен доброжелательный и вежливый ответ на электронную почту и по телефону. На сайте организации есть наполненный раздел «Часто задаваемые вопросы», а также есть техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг, но ссылка на анкету неактуальная.

195 получателей услуг (66 процентов) приняли участие в опросе, из них 161 респондент обращался к информации на стенде, 158 - были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации, 3 - ответили отрицательно.

Официальным сайтом Центра пользовался 141 респондент, из них 138 - удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте, 3 - ответили отрицательно.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 194 опрошенных получателей ответили положительно, 1 - ответил отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 191 опрошенных получателей услуг, 4 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 135 опрошенных получателей услуг, из них 135 (100 процентов) - удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 193 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно.

195 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 172 опрошенных получателей услуг, из них 168 - удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, 4 - ответили отрицательно.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 194 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

195 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 195 (100 процентов) респондентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, говорили о том, что нужно поменять расположение центра, так как он находится далеко от города и неудобно добираться. Получатели просят организовать летнюю террасу со складными стульями для чаепития со стороны Сквера Героев. Отличный центр и грамотные специалисты, все нравится — 10 человек.

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

Название организаций	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новоалтайска	99,6	99,6	99,3	98,6	100	99,7	99,6	99,2	99,8	98,5	99,7	99,1

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, представленная информация соответствует требованиям, также на стендах размещено много полезной информации: для сотрудников (охрана труда, профсоюз и др.), для получателей (указатель кабинетов, уголок клиента и др.).

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям, эксперт оценил удобство, хороший дизайн зон отдыха, доступность питьевой воды для получателей во всех помещениях Центра.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил соответствие требованиям, но вместе с этим есть замечания: пандус по адресу Строителей, 12 имеет разбитое покрытие, на пандусе нет противоскользящего покрытия, хотя противоскользящее покрытие есть на ступенях и на крыльце до пандуса; во входной зоне по адресу Григорьева, 13 шатается поручень. Ширина дверных проемов во всех зданиях Центра соответствуют нормам, расширены. Для подъема на второй этаж в здании по адресу Григорьева, 13 установлен механизм «подъемник-стул», а также имеется гусеничный подъемник. В здании по адресу Строителей, 12 имеется телескопический съёмный пандус в случае необходимости поднятия на второй этаж. Эксперт отметил, что в отдельных помещениях по адресу Строителей, 12 и Григорьева, 13 есть высокие пороги (комнату отдыха, сенсорную комнату, кабинет приема), но в Центре есть перекатные пандусы.

Эксперт отметил наличие кнопки-вызова сотрудника у входной двери (на Григорьева, 13 и Строителей, 12), по адресу Кирова, 3 автоматически открывающиеся двери. На территории (Григорьева, 13) есть тактильная схема

Санитарно-гигиенические помещения для инвалидов оборудованы в каждом корпусе Центра. В здании на Григорьева, 13 во всех кабинетах есть кнопка вызова помощи (у сотрудников имеются часы, принимающие сигнал с кнопок вызова), бесконтактный кран, подставки под костыли, поручни, антивандальные зеркала. В зданиях на Кирова, 3 и Строителей, 12 есть поручни, антивандальное зеркало, локтевой кран.

Входные зоны выделены: желтые круги на дверях, полосы желтого цвета, на входных зонах есть звуковые оповещатели, бегущая строка, информационная панель с возможностью озвучивания информации; крайние ступени лестниц выделены желтыми полосами, есть тактильные направляющие полосы на полу.

Во всех помещениях Центра имеются тактильные таблички со шрифтом Брайля. В штате три сотрудника, которые могут предоставлять услуги сурдопереводчика (владеют жестовым языком). В штате есть обученный сотрудник, который консультирует коллег по сопровождению инвалидов. У Центра есть два автомобиля, оборудованных для перевозки инвалидов-колясочников.

Оценивая сайт учреждения эксперт отметил полное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на сайте и высоко оценил полноту и доступность размещенной информации на официальном сайте организации. Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Одноклассники, Телеграм) и регулярно освящает свою работу (головного учреждения и всех филиалов), представляет интересные материалы и большое количество фотографий. Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, есть раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

272 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 242 - обращались к информации на стенде, 241 - были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 201 получатель услуг, из них 200 - удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 267 получателей ответили положительно и 5 - отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 267 опрошенных получателей услуг 5- ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеет 180 опрошенных получателей услуг, из них 178 - удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 2- ответили отрицательно.

Доброжелательность и вежливость работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 270 получателей услуг, 2- ответили отрицательно.

270 опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 2 получателя ответили отрицательно. Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 227 из числа опрошенных получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Готовность

рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 269 опрошенных получателей услуг, 3 — ответили отрицательно.

270 опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, 2- ответили отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 266 опрошенных, 6 - ответили отрицательно. Получатели в качестве отзывов в адрес центра говорили: «хорошо», «все нравится», «все устраивает», «спасибо, процветания»; в качестве пожеланий отмечали: «нужен массажист (Кирова, 3)», «установить телевизор (Григорьева, 13)», «больше было массажа, ЛФК и занятия логопеда», «если бы вода стояла не только в раздевалке было бы намного удобнее», «по возможности добавить процедур БАК».

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

Название организаций	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения г. Славгорода	99,6	100	97,8	98,4	98,8	99,7	99	98,6	98,2	99	98,7	99,1

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, на стендах представлена вся необходимая информация. Также эксперт отметил, что для участия получателей в исследовании на стенде была размещена инструкция, предложенная оператором.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает: имеется парковка для автомобилей, дворовая территория ухоженная, чистая большая, имеется детская площадка, оснащенная детским игровым оборудованием (состоящим из 8-ми позиций, есть карусель для колясочников) и беседкой со столиком. На улице, рядом с учреждением, имеется удобная скамейка, посажены цветы, проложены тротуарная и тактильная плитки. Помещение внутри – светлое, чистое, все двери подписаны, оборудованы табличками. Внутри помещения зона ожидания оснащена соответствующей мебелью (диван, удобная вешалка с ящиками под обувь и мягкой мини-скамейкой), навигация внутри организации удобная, есть общая схема с указанием номеров кабинетов и направлений движения. В коридоре стоит кулер с одноразовыми стаканами. Доступно и чистое санитарно-гигиеническое помещение, есть жидкое мыло и туалетная бумага.

Оценивая доступность услуг для инвалидов, эксперт отметил выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов. Входная зона оборудована для инвалидов-колясочников, нет перепадов высот. У входа есть сменная кресло-коляска. В холле, при входе, имеется лестница с откидным пандусом. По коридорам установлены поручни. В учреждении есть специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для МГН: откидные поручни с двух сторон унитаза, поручни вокруг раковины. Есть кнопки вызова персонала внутри учреждения и снаружи, кнопка громкой связи, все в рабочем состоянии.

Учреждение оборудовано бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации). Есть мнемосхема учреждения, информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием

рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля; таблички разного вида, в том числе с озвучиванием информации. Есть возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика, услуга востребована, есть постоянные клиенты, с таким заболеванием, которые обращаются в центр регулярно. Услуги в дистанционном формате проводят специалисты центра, используя мессенджеры WhatsApp и Skype. Так же, на сайте учреждения имеется раздел «Дистанционное обслуживание», где в закрытом формате проводятся занятия (имеются практические задания, видео - материалы, и прочее).

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, продуманную структуру и удобные переходы между разделами сайта и страницами, регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации. Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Одноклассники, Телеграм) и регулярно освящает свою работу (головного учреждения и всех филиалов), представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте. Эксперт отмечает наличие работоспособного сервиса для подачи электронных обращений, есть наполненный раздел «часто задаваемые вопросы».

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

Официальным сайтом Центра пользовался 71 опрошенный получатель услуг, из них 71 (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 116 опрошенных получателей ответили положительно, 1 - ответил отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 112 опрошенных получателей услуг, 5 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 71 опрошенный получатель услуг, из них 70 респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 1 - ответил отрицательно.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 115 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно.

116 опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 1 - ответил отрицательно.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 95 опрошенных получателей услуг, из них 94 респондента удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, 1 - ответил отрицательно.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 116 опрошенных получателей услуг, 1 — ответил отрицательно.

116 опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, 1 - ответил отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 116 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «расширить и оборудовать парковочное место»; «включить в штат дефектолога, психолога и логопеда, чтоб эти специалисты работали с детьми на постоянной основе, без перебоев. В центре не хватает узкопрофильных специалистов»; «нужен специалист дефектолог и хотелось бы чтобы логопед работал со всеми детьми»; «мало информировано население об услугах Центра, информация распространяется благодаря «сарафанному радио»; нужна реклама либо другие способы информирования»; «для детей инвалидов необходимо пересмотреть графики посещения, полгода не ходить в центр это очень большой промежуток, после которого идём как в первый раз и это проблематично для ребёнка»; «в центре недостаточно места для занятий»; «отдельное здание, тренажёры»; «все отлично, специалист Галаганова Анна Александровна - отличный сотрудник».

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района	99,6	99,6	99,3	99,3	70	100	99,8	98,8	98	99,3	93,4	99,4

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает качественный ремонт, просторные помещения, комфортную мебель, две зоны отдыха и игровую зону для детей, оборудованные красивой и удобной мебелью. Навигация понятна и доступна, питьевая вода (бутилированная) и одноразовые стаканы в зоне ожидания получателей услуг. Санитарно-гигиенические помещения доступны. Как отмечает эксперт, в целом санитарное состояние помещений - чисто, красиво, регулярно проводится кварцевание. Эксперт отмечает наличие транспортной доступности, Центр расположен недалеко от остановки общественного транспорта, рядом с учреждением есть парковка.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил: наличие во входной зоне удобного пандуса, с противоскользящим покрытием, кнопкой-вызовом. Есть специально оборудованное санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов, оборудованное поручнями вокруг раковины, откидными поручнями вокруг унитаза, локтевым краном, кнопкой вызова персонала. В наличии сменная кресло-коляска. В учреждении установлена бегущая строка, дублирующая для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; звуковые и световые оповещатели (маяки); информирующие тактильные таблички с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. В учреждении есть специалист, который оказывает услуги тифлосурдопереводчика. Все сотрудник Центра прошли обучение/инструктаж по сопровождению инвалидов в помещении и на территории учреждения. В учреждении предоставляются дистанционные услуги и услуги на дому.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами, регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации. Эксперт особо отмечает удобство расположения информации в меню сайта.

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие работоспособного сервиса для подачи электронных обращений. Эксперт отмечает наличие на сайт заполненного раздел «Часто задаваемые вопросы».

146 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 97 респондентов при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью, полнотой и доступностью данной информации удовлетворены 96 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

На вопрос: «Пользовались ли Вы официальным сайтом Центра, чтобы получить информацию о его деятельности?» положительно ответили 76 опрошенных получателей услуг, из них 75 респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещённой на его официальном сайте, 1 - ответил отрицательно.

145 опрошенных получателей услуг на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?» ответили положительно, 1 - ответил отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 145 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеет 62 опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, из них 62 (100 процентов) респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 145 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 145 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

92 опрошенных получателей, пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с Центром, 90 респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, 2 - ответили отрицательно.

Рекомендовать данный Центр выразили готовность 146 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 144 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 145 опрошенных получателей, 1 - ответил отрицательно.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «хотела пожелать здоровья сотрудникам Центра, за нелегкий Ваш труд»; «все хорошо, все устраивает» - 2 человека; «выделение гуманитарной помощи, продуктов питания и т.д.»; «план занятий по каждому ребёнку, создание групп детей и обучение их взаимодействию друг с другом, социальная адаптация, возможно обучение бытовым навыкам»; «организовать помощь семьям погибших солдат, принимавших участие в специальной военной операции на Донбассе».

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Локтевского района	94,2	97,8	96,5	98,1	48,1	51,3	96,8	98,4	97,5	97,9	86,6	88,7

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил соответствие предъявляемым требованиям, а также, все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, на стендах представлено много полезной информации.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает соответствие существующим требованиям: есть зона ожидания оборудованная мягкой мебелью, столом, стульями (эксперт отмечает необходимость замены мебели в зоне ожидания); есть в доступе питьевая вода. Навигация в помещении понятна, но Центр расположен в одном здании с управлением по социальной защите населения и кабинеты для занятий расположены удаленно друг от друга. В учреждении есть санитарно-гигиеническое помещение, но для того, чтобы попасть в него, необходимо пройти через кабинет для занятий, во время занятий это создает трудности. В наличии сенсорная комната, В помещениях Центра чисто, комфортно.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие двух кнопок вызова персонала на входной зоне, есть переносной пандус, но в во входной зоне много перепадов высот. Со слов администрации здание находится в собственности управления по социальной защите Локтевского района, которое запланировало капитальный ремонт входной зоны на 2023 год с целью создания условий доступности.

В учреждении установлена бегущая строка (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации). информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Сотрудники прошли необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещении и на территории учреждения. Центр предоставляет услуги в дистанционном режиме и на дому.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил удобный интерфейс и переходы между страницами, хорошую структуру, интересный дизайн; периодическое обновление новостной ленты; наличие большого количества фотографий и полезной информации.

Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Одноклассники, Телеграм) и регулярно освящает свою работу, представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений и раздела сайта «Часто задаваемые вопросы». Эксперт предлагает наполнить содержанием раздел сайта «Часто задаваемые вопросы».

81 получатель услуг приняли участие в опросе, из них 75 опрошенных получателей обращались к информации на стенде, 74 респондента были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещённой на информационных стендах в помещении организации, 1 - ответил отрицательно.

Официальным сайтом Центра пользовались 54 опрошенных получателей услуг, из них 54 - удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещённой на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 85 опрошенных получателей ответили положительно, 1 - отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 77 опрошенных получателей услуг, 4 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности (или лицо, представителем которого являетесь) имеют 33 опрошенных получателей услуг, из них 30 опрошенных получателей удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 3 - ответили отрицательно.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 79 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно.

80 опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 1 — ответил отрицательно.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 65 опрошенных получателей услуг, из них 65 (100 процентов) респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 81 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

79 опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, 2 - ответили отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 79 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «желательно наличие собственного здания и территории для оказания услуг детям», «увеличить площадь помещения», «сделать ремонт».

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

Название организаций	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Мамонтовского района	97	99,6	99,1	99,6	91,1	92	100	100	99,2	100	97,3	98,2

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям. На улице, рядом с учреждением, располагаются удобные скамейки, территория чистая, посажены цветы, положена тротуарная плитка, вся территория Центра ухоженная, большая. Внутри помещение светлое, чистое, навигация внутри организации понятна, на дверях подписаны таблички, зона ожидания оборудована соответствующей мебелью, в коридоре стоит кулер с одноразовыми стаканами. Санитарно-гигиеническое помещение доступно, установлен бесконтактный кран, помещение чистое, жидкое мыло и туалетная бумага в наличии. Транспортная доступность Центра – рядом находятся автобусные остановки, в одну и другую сторону можно уехать на автобусе, очень удобно, все рядом. Есть парковка для автомобилей.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что входная зона оборудована пандусами, есть выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. В помещении Центра имеется специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение, в холле, при входе, есть сменное кресло-коляска.

Со слов администрации сделана заявка на звуковые и световые оповещатели (маяки), бегущую строку (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации). В учреждении имеются информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Есть

возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика (директор центра прошла обучение), есть постоянные клиенты, с таким заболеванием, они обращаются в центр регулярно. Все специалисты проходят регулярно обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения, каждый специалист обладает нужными компетенциями. Как отметил эксперт очень востребован пункт проката колясок и костылей, местная поликлиника дает информацию пациентам о такой возможности. В учреждении есть специально оборудованный автомобиль для транспортировки больных, лежачих и инвалидов. Из самых востребованных услуг, со слов директора -, психологические услуги несовершеннолетним инвалидам. Центр реализует несколько интересных проектов: «Веселый дворик» (направлен на формирование у детей из разных семей, навыков безопасного общения, социализации и позволяет формировать в общественном сознании позитивные отношения к детям с особыми потребностями как к равным членам общества).

Услуги в дистанционном режиме предоставляются с использованием WhatsApp и Skype. Во время пандемии эти услуги были опробованы, и до сих пор востребованы для клиентов, проживающих в отдаленных местах или для лежачих пациентов, но большая часть клиентов предпочитают живое общение.

По мнению эксперта, часть помещений комплексный центр вынужден был отдать под МФЦ, что сократило площадь учреждения. С одной стороны для клиента это создает удобство, что в центре села в одном помещении находятся все социальные учреждения, но с другой стороны лишает учреждения дополнительных площадей. Директор и сотрудники планируют оборудовать кухню или спальню для обучения инвалидов, разработан проект, подана заявка в министерство, директор отдает свой кабинет для этого. Еще хотели бы создать Центр дневного пребывания, для встреч людей, возраста 60+, но для этого потребуются дополнительные помещения.

Оценивая соответствие информации, размещенной на официальном сайте организации, эксперт отметил приятный дизайн удобные переходы между страницами. Также на сайте присутствует версия для слабовидящих, бросающийся в глаза поиск по сайту и телефон для обращения. На сайте имеется форма для обращений граждан и анкета для получателей социальных услуг. Очень удобно также наличие схемы проезда до каждого филиала. Хочется также отметить, что на сайте регулярно обновляется информация, есть наполненный раздел часто задаваемые вопросы.

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие работоспособного сервиса для подачи электронных обращений.

73 (46 процентов) получателя услуг приняли участие в опросе, из них 64 опрошенных обращались к информации, размещенной на информационном стенде в помещении Центра, 64 (100 процентов) респондента были удовлетворены открытостью и доступностью данной информации.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 53 опрошенных получателей услуг, 52 респондента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации, 1 - ответил отрицательно.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 72 опрошенных получателей услуг, 1- ответил отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 73 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

На вопрос: «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?», положительно ответил 48 опрошенных получателей услуг, из них 48 (100 процентов) респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

73 (100 процентов) опрошенных получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 73 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 65 опрошенных получателей услуг, из них 65 (100 процентов) респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразили готовность 73 (100 процентов) опрошенных респондентов.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 73 (100 процентов) опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 73 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели не высказали пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района	92,3	100	97,6	100	62,8	67,4	99,2	100	99,4	100	90,3	93,5

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям. В зоне ожидания есть лавочки и диван, навигация внутри организации понятна, у кабинетов есть таблички с надписями и графиком работы специалиста, в коридоре есть графин с водой и два стакана. Санитарно-гигиеническое помещение доступно, на момент осмотра было чистое, но расположено в самом конце помещения, в пристройке с низкими потолками и ступеньками. Транспортная доступность у учреждения - ближайшие остановки находятся в 500 и 400 метрах, общественный транспорт ходит регулярно, возможность доехать до учреждения на общественном транспорте имеется, есть парковка для машин.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что входная зона оборудована пандусом, но он не соответствует требованиям (большой угол наклона), так целесообразно переделать входную группу, отвечающую условиям доступности. Выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов нет, так как территория не позволяет (учреждение стоит почти на проезжей части, у дороги, есть только тротуар). Специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов нет, к имеющемуся туалету на кресле-коляске не подъехать, много порогов и перепадов высот, изменить расположение туалета нет технической возможности. Администрация учреждения оформила заявку для строительства/реконструкции санитарно-гигиенической комнаты в учреждении. В наличии - сменное кресло-коляска.

Звуковые и световые оповещатели (маяки), бегущая строка (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации), имеется, все в рабочем состоянии. Информационные тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с

использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля дублируют все надписи. Возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика, пока нет, но нашли специалиста, который в ближайшее время пройдет обучение в г. Барнауле. Помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения, осуществляется в случае необходимости, все специалисты обладают этой компетенцией. В качестве пожеланий эксперт отметил: задействовать дополнительные площади, так в учреждении есть комната, в которой находится архив. Эту комнату администрация планирует оборудовать для проведения занятий с семьями с детьми-инвалидами. Эксперт выражает согласие и поддерживает желание администрации - установки сенсорной комнаты для реабилитации детей – инвалидов (площадь большого зала позволяет разместить полноценную комнату). Сенсорная комната позволит проводить занятия направленные на работу со стрессом, депрессивным состоянием, психоэмоциональным напряжением, нарушениями в эмоциональной сфере (страхи, замкнутость), нарушения в сфере поведения (агрессивное поведение), легкие формы аутизма, задержка речевого и психомоторного развития и.т.д. За счет участия в грантах администрация планирует расширить волонтерство. Серебряное волонтерство есть, хотят подключить молодежь, в работу с инвалидами и семьями, находящимися в СОП. Еще в качестве рекомендаций эксперт предлагает сделать ремонт туалета и пандуса.

В учреждении услуги могут предоставляться в дистанционном режиме и на дому (посредством телефона, социальных сетей), но услуги в дистанционном формате не пользуются большой популярностью, получатели услуг предпочитают живой диалог и общение.

Оценивая сайт учреждения, эксперт отметил приятный дизайн, удобные переходы между страницами сайта. Все необходимая информация представлена, вместе с этим эксперт отметил, что заголовок и картинка на всех страницах занимает практически весь экран, и получателю каждый раз приходится пролистывать страницу вниз, чтобы увидеть необходимую информацию, что не очень удобно; схема проезда до учреждения с указанием адреса достаточно мелкая.

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, есть раздел сайта «Часто задаваемые вопросы», есть техническая возможность выражения мнения получателей о качестве оказываемых услуг.

Участие в опросе приняли 63 (42 процента) получателя услуг, из них 59 опрошенных получателей при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворён 59 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

53 опрошенных получателей услуг пользовались официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, из них 53 (100 процентов) респондента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 63 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Комфортностью условий предоставления услуг в Центре удовлетворены 63 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 44 опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, из них 43 удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 1 - ответил отрицательно.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 63 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

63 (100 процентов) опрошенных получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 57 опрошенных получателей услуг, них 57 (100 процентов) респондентов, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразили 63 опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 63 (100 процентов) опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 63 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, отметили, что необходим логопед (у многих детей есть нарушение речи), инструктор ЛФК, массажист; необходимо большое помещение для проведения праздников; нужен кабинет для реабилитации инвалидов (2 человека), с тренажерами, мини-бассейном и пр. Все очень доброжелательны, всем большое спасибо, все устраивает.

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Немецкого национального района	74,8	97,8	98,5	99,6	85,1	99,7	98,4	99,6	95,4	99,6	90,4	99,3

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, что на улице имеется парковка для автомобилей, рядом с учреждением располагаются удобные скамейки, территория чистая, посажены цветы, положен асфальт. Помещение внутри – светлое, чистое, все двери подписаны, оборудованы табличками. Внутри помещения зона ожидания оборудована красивой и комфортной мебелью, навигация внутри организации присутствует, в коридоре стоит кулер с одноразовыми стаканами. Санитарно-гигиеническое помещение чистое, в наличии жидкое мыло и туалетная бумага.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Входная зона удобно организована, с учетом перепада высот: оборудована пандусом, с антискользящим покрытием, с двух сторон установлены двухуровневые поручни; вся поверхность ступеней входной лестницы также покрыта антискользящим покрытием, на ступенях ребристые ограничители, выделенные желтой полосой; есть кнопки вызова персонала. В учреждении имеется специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение, в котором по стене установлены поручни, вокруг раковины, имеется специальное кресло для мытья головы. Входная зона оборудована световыми оповещателями (маяками), установлена бегущая строка (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации). В учреждении установлены мнемосхема, информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения,

выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Центр предлагает услуги по временному обеспечению техническими средствами реабилитации (выдает оборудование на прокат). Центр предоставляет услугу «Школа ухода» - которая направлена на информирование, консультирование и обучение лиц, осуществляющих уход за людьми с выраженным снижением способности к самообслуживанию, необходимым навыкам качественного ухода в соответствии с потребностями нуждающегося в помощи человека.

Оценивая сайт учреждения, эксперт отмечает интересный дизайн и цветовое решение, представленная информация соответствует установленным требованиям. Также эксперт отметил регулярно обновляемую новостную ленту, большое количество интересных фотографий. Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт и Одноклассники) и регулярно освящает свою работу (головного учреждения и всех филиалов), представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте. Также эксперт отмечает наличие сервисов для подачи электронных обращений и заполненный раздел «часто задаваемые вопросы».

Участие в опросе приняли 104 получателей услуг, из них 93 респондента при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворены 92 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 80 опрошенных получателей услуг, 80 (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

103 опрошенных получателей услуг на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?» ответили положительно, 1 - ответил отрицательно.

Комфортностью условий предоставления услуг в Центре удовлетворены 104 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 74 опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, из них 73 респондента удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 1 - ответил отрицательно.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 104 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

103 опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 1 респондент ответил отрицательно.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 91 опрошенный получатель услуг, 91 (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр готовы 104 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 102 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 104 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «отдаленность села - очень большая проблема, необходим рейсовый автобус между селами».

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Павловского района	99,2	97	95,3	97,9	91,1	93,4	99,2	99,2	97,8	100	96,5	97,5

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, что в учреждении есть раздевалка, зеркало, зона отдыха, оборудованная мебелью, навигация доступна и понятна, есть доступ к питьевой воде. В учреждении есть санитарно-гигиеническое помещение. В помещениях чисто. Эксперт отмечает удобное расположение Центра, хорошая транспортная доступность, есть маршрутные автобусы, остановка близко.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что во входной зоне есть поручни, расширенные дверные проемы, есть перекатные пандусы, в большую часть кабинетов пороги соответствуют норме для беспрепятственного доступа инвалидов - колясочников. Санитарно-гигиеническое помещение для МГН доступно, пороги соответствуют норме, дверной проем позволяет проехать коляске, возле унитаза по стене прикручен поручень. Эксперт отметил необходимость дооборудовать со второй стороны унитаза откидным поручнем, поручнем вокруг раковины, установить локтевой/бесконтактный кран, поворотное антивандальное зеркало, доступное и для инвалидов колясочников по высоте.

На входе в учреждение установлена информирующая тактильная табличка для людей с нарушением зрения, выполненная с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля, эксперт отмечает необходимость дооборудовать такими табличками надписи внутри помещения. Со слов администрации нет возможности предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, нет таких клиентов. Есть сотрудники, прошедшие обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. Центр оказывает услуги в дистанционном формате и на дому.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил сложную структуру навигации сайта, в заголовок вынесено много элементов (разделов), при этом некоторые разделы пустые (аттестация работников центра, директор, зам. директора), некоторые разделы недоступны (объявления). Подраздел «перечень услуг» в разделе «услуги» недоступен, подраздел «перечень документов для получения социальной услуги» не работает. На сайте сложные переходы (если просматриваешь документы) и возврат к просмотренным страницам. Большое количество документов требуется вначале скачать, а только потом просматривать, часть прикрепленных документов сохранено в перевернутом виде. Все вышеперечисленное создает сложности для работы получателя с сайтом.

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений, работоспособность которого не подтвердилась. Эксперт отмечает необходимость добавить раздел «часто задаваемые вопросы».

Участие в опросе приняли 85 получателей услуг, 78 из них при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворены 78 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 63 опрошенных получателей услуг, 63 (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 85 опрошенных получателей услуг.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 79 опрошенных получателей услуг, 6 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеет 55 опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, из них 55 (100 процентов) удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 84 опрошенных получателей услуг, 1- ответил отрицательно.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 84 опрошенных получателей услуг, 1- ответил отрицательно.

73 опрошенных получателей, пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с Центром, из них 73 (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр выразили готовность 85 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 85 (100 процентов) опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 85 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «все устраивает, все хорошо» - 2 чел.; «увеличить количество кабинетов для занятий с детьми»; «расширить площади центра»; «побольше инвентаря»; «при оформлении программы уменьшить количество предоставляемых документов (справки ЛПХ, справки о заработной плате, документы на супругов и еще много ненужных бумаг, инвалидам собирать их очень тяжело)»; «раньше детей инвалидов забирали из дома на машине, сейчас это отменили, очень жаль, у ребенка ДЦП, хоть и в лёгкой степени, но пока добирается, очень устает».

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Родинского района	87,2	99,6	89,1	94	82,8	92	98,4	100	93,1	99,5	90,1	97

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, соответствует всем необходимым требованиям.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, что зона отдыха оборудована диванчиками, есть столы, у входа стол и стул. Наличие навигации внутри организации нет, но есть видео-наблюдение в кабинете у директора, есть кнопка вызова для всех клиентов и первая дверь специалиста (она находится у входа), всегда открыта и всех посетителей сопровождают в нужный кабинет. Наличие и доступность питьевой воды есть, стоит кулер. Есть санитарно-гигиеническое помещение, комнату оборудовали в прошлом году, сделан свежий ремонт, внутри чисто, во время обеденного перерыва была уборка помещений.

Транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки), отсутствует. Добраться до учреждения можно только на такси либо автобусами предприятий, которые идут попутно в сторону учреждения, в селе нет рейсовых автобусов, со слов директора, на сегодняшний день администрация изучила потребности населения по движению автобусов и к зиме 2022 г. обещали запустить рейсовый автобус. У Центра есть личный спец. автобус, при необходимости привозят маломобильных граждан в Центр.

Учреждение находится в самом центре села, рядом много социальных учреждений. Нет выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов, со слов директора заявку на 2023 год одобрили, с госавтоинспекцией согласовано, территория позволяет сделать стоянку. Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что входные зоны оборудованы пандусом. Есть специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение (туалет) для инвалидов, комнату

оборудовали в 2021 году, сделан свежий ремонт, внутри чисто. Есть сменные кресла-коляски. Есть оборудованная кухня, она для детей из семей находящихся в СОП, а также для детей с инвалидностью.

Учреждение оснащено звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации). В учреждении имеются информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненные с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Все сотрудники учреждения регулярно проходят необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. В Центре есть возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому, услуги востребованы. Созданы группы в WhatsApp для инвалидов и людей пожилого возраста.

Оценивая сайт учреждения, эксперт отметил, отличный дизайн, продуманную структуру и переходы между страницами сайта, наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих). Вся информация соответствует установленным требованиям.

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями, был получен полный, доброжелательный ответ по телефону. Ответ по электронной почте был дан оперативно, полный, грамотный.

96 (46 процентов) получателей услуг принял участие в опросе, из них 95 респондентов при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью, полнотой и доступность данной информации удовлетворены 94 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 53 опрошенных получателей услуг, 53 (100 процентов) респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

96 (100 процентов) опрошенных получателей услуг на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 96 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

На вопрос: «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?», положительно ответил 56 опрошенных получателей услуг, из них 56 респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 96 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

96 (100 процентов) опрошенных получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 89 опрошенных получателей услуг, из них 89 (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр готовы 96 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 96 (100 процентов) опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 95 опрошенных получателей, 1 - ответил отрицательно.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: помещение не отвечает требованиям и условиям работы, все в одном кабинете - указали 2 человека; возможно больше развивающих игр; специалисты очень стараются и любят детей.

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

Название организаций	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Смоленского района	96,6	100	97,9	100	64,2	86	99,4	100	99,8	100	91,6	97,2

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что вся представленная информация соответствует требованиям, стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, на стендах представлено много полезной информации.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие зоны ожидания, оборудованной удобной мебелью, понятность навигации в учреждении, наличие и доступность питьевой воды, в доступе санитарно-гигиеническое помещение, в котором сделан ремонт в 2022 г. Городской транспорт в селе отсутствует, до учреждения можно добраться на личном автомобиле, такси и транспорте Центра.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил: выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов. В 2022 г. сделан капитальный ремонт входной зоны учреждения с Смоленское: оборудовано пандусом, двусторонними двухуровневыми перилами, до ступеней лестницы и после добавлена тактильная плитка, поверхность ступеней и пандуса из противостоящей плитки; расширен дверной проем входной зоны. В 2022 г. оборудовано санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, в котором расширен дверной проем и установлена кнопка вызова персонала, со слов администрации, получен набор поручней вокруг раковины и унитаза, монтаж которого будет осуществлен в 2022 г. В учреждении есть сменная кресло-коляска. Эксперт отмечает наличие информирующих тактильных табличек для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Сотрудники учреждения прошли необходимое обучение (инструктаж) по сопровождению инвалидов в помещении и на территории учреждения. В учреждении предоставляют услуги в дистанционном режиме и на дому.

Оценивая сайт, эксперт отметил что сайт очень удобный для пользователей. На сайте учреждения размещена вся необходимая информация, регулярное обновление новостей, представлено большое количество фотографий.

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает необходимость обеспечения работоспособности сервиса «диспетчер обращений», наполнения раздела «Часто задаваемые вопросы».

Участие в опросе приняли 48 получателя услуг, из них 35 опрошенных получателей при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступность данной информации удовлетворены 35 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 21 опрошенный получатель услуг, из них 21 (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 48 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 48 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеет 24 опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, 24 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 48 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 48 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

38 опрошенных получателей, пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с Центром, из них 38 (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр выразили готовность 48 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 48 (100 процентов) опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 48 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «установить пандус», «отремонтировать крыльцо с пандусом». На момент проведения опроса апрель 2022 г. входная зона у учреждения не была оборудована по требованиям доступной среды, в ноябре 2022 г. эксперт отмечает, что входная зона оборудована в соответствии с требованиями доступной среды.

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района	84,9	100	89	97,4	43	74,9	98,8	99,4	94,8	97,6	82,1	93,9

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что информация соответствует всем необходимым требованиям, все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, на стендах представлено много полезной информации.

Оценивая наличие комфортных условий (с. Советское) для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; в организации есть доступ к питьевой воде (кулер), эксперт отмечает, что нет рейсовых автобусов, отсутствует транспортная доступность.

Оценивая наличие в учреждении (с. Советское) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие знака «парковка для инвалидов», дорожное покрытие не соответствует требованиям (прилегающая территория не принадлежит Центру, а находится в собственности муниципалитета, который запланировал на весну 2023 года сделать дорожное покрытие). В здании находятся: Управление по социальной защите, МФЦ - расположены на 1 этаже и Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района - на втором этаже. Входная зона в общем пользовании и оборудована по всем требованиям доступности (имеется пандус с антискользящим покрытием, с многоуровневыми поручнями по обеим сторонам; тактильная плитка перед ступенями лестницы, антискользящее покрытие на лестнице; расширенные дверные проемы; пороги соответствуют требованиям). Во входной зоне оборудовано место для консультации специалистами Центра инвалидов — колясочников: имеется стол, стулья, есть доступ к питьевой воде, доступно специальное санитарно-гигиеническое помещение для МГН.

Учреждение (с. Советское) оборудовано звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); информирующими тактильными табличками для людей с

нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. В центре предоставляются услуги в дистанционном режиме и на дому.

Оценивая официальный сайт учреждения эксперт отмечает приятный дизайн, логическую структуру, понятные переходы между страницами, в целом представленная информация соответствует существующим требованиям, также на сайте размещено много полезной дополнительной информации.

Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Одноклассники) и регулярно освящает свою работу, представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, на сайт есть действующие разделы для подачи электронных обращений и заполненный раздел «Часто задаваемые вопросы».

44 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 40 опрошенных получателей при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью, полнотой и доступностью данной информации удовлетворены 40 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 15 опрошенных получателей услуг, из них 15 (100 процентов) респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

42 опрошенных получателей услуг на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», ответили положительно; 2 - ответили отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 31 опрошенный получатель услуг, 13 получателей - ответили отрицательно. Так эксперт отмечает, что в исследовании принимали участие получатели филиалов (с. Алтайское), получатели выразили свои пожелания, что необходимо изменить для улучшения качества условий обслуживания.

На вопрос: «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?», положительно ответили 23 опрошенных получателей услуг, из них 19 удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 4 ответили отрицательно.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 44 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

44 (100 процентов) опрошенных получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 34 опрошенных получателей услуг, из них 33 - удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, 1 - ответил отрицательно.

Рекомендовать данный Центр готовы 43 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 40 опрошенных получателей услуг, 4 - ответили отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 44 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, указали: «все устраивает, мне очень хорошо помогают, большое спасибо. Если бы не они, то мне совсем бы туго пришлось.» «В центре (Алтайский филиал) очень высокое крыльцо, крутая лестница в туалетную комнату, неудобная». (Алтайский филиал) - «Нет кабинета для индивидуальных бесед» - 2 чел. (Алтайский филиал) - «Нет помещения для ожидания приема» - 2 чел. (Алтайский филиал) - «Необходима зона ожидания, доступность туалета». (Алтайский филиал) - «Удалена остановка общественного транспорта, нет пандуса». (Алтайский филиал) - «Нужен туалет». «Хотелось бы более широкий круг специалистов. Центру необходим логопед». «Нуждаемся в логопед, хотелось бы чтобы ввели ставку логопеда в Центре социального обслуживания населения Советского района».

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Тальменского района	83,3	95,8	99,7	97,9	70,8	88	99,6	100	99,5	99,7	90,6	96,3

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, представленная информация соответствует требованиям; а также на стендах представлено много дополнительной полезной информации (патронажная служба, перевозка лежачих больных, «Подросток и закон», «полезная информация», стенд об охране труда и т.д.).

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, хорошее санитарное состояние помещений, транспортную доступность. Здание удобно расположено (недалеко от ж/д и автовокзала). Здание расположено недалеко от управления по социальной защите населения, это позволяет получателю за один день получить различные услуги. Во входной зоне размещен стол - это удобно для заполнения заявлений получателями. В комнате для занятий детей (игровой) комфортно, есть развивающие игры, сухой бассейн. Вместе с этим здание находится в аварийном состоянии и со слов администрации для организации выбирается новое помещение.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что входная зона оборудована пандусом, есть выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, дополнительная кресло-коляска, учреждение оборудовано бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля; Центр готов обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика, в штате есть сотрудники, прошедшие обучение по сопровождению инвалидов в помещении и на территории учреждения. В учреждении имеется специальное оборудование для проведения коррекционно-развивающих занятий с детьми с ОВЗ (песочная терапия). Эксперт отметил необходимость

дооборудовать учреждение специальным санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов, звуковыми и световыми оповещателями (маяками) во входной зоне, расширить дверные проемы и минимизировать пороги для обеспечения доступности услуг для инвалидов.

Оценивая сайт, эксперт отметил, что представленная информация соответствует установленным требованиям, вместе с этим отметил, что в информации об учредителе, не указано его местонахождение, контактные телефоны и адреса электронной почты, есть только ссылка на сайт учредителя. Эксперт отмечает необходимость дополнить сайт разделом «часто задаваемые вопросы».

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений. Эксперт отмечает необходимость добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».

Участие в опросе приняли 72 (41 процент) получателя услуг, 51 опрошенный получатель при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворены 51 (100 процентов) опрошенный получатель услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 32 опрошенных получателей услуг, из них - 30 удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации, 2 - ответили отрицательно.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 72 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 67 опрошенных получателей услуг, 5 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеет 39 опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, из них 39 респондентов (100 процентов) удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 72 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 72 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

64 опрошенных получателей, пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с Центром, из них 64 (100 процента) получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр выразили готовность 71 опрошенный получатель услуг, 1- ответил отрицательно.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 72 (100 процентов) опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 72 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы:
услуги логопеда для ребенка - 2 человека; нужен психолог - 2 человека, нужен специалист по ЛФК.

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022		
Комплексный центр социального обслуживания населения Топчихинского района	96,2	99,6	99,7	94	86	88	99,6	100	100	100	96,3	96,3

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, что в учреждении есть комфортная зона отдыха, оборудованная удобной мебелью, навигация доступна и понятна, на дверях каждого кабинета есть табличка, таблички с обозначением названия отделения, план организации, таблички с указанием выходов и направляющие стрелки. Есть доступ к питьевой воде. В помещениях сделан ремонт, чисто. Эксперт отмечает, что для того чтобы попасть в учреждение, получателю необходимо подняться по лестнице на второй этаж, лестница оборудована односторонними одноуровневыми перилами, в целях улучшения комфорта и обеспечения безопасности, эксперт отмечает необходимость ремонта лестницы с установкой многоуровневых двусторонних перил, в том числе для обеспечения безопасного подъема/спуска детей. В учреждении есть санитарно-гигиеническое помещение. Транспортная доступность обеспечена, по с. Топчиха и Топчихинскому району ходят рейсовые автобусы, остановка от Центра близко.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил: выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов, входная зона оборудована пандусом, на лестнице во входной зоне двухуровневые поручни; есть кнопка вызова персонала в учреждении, есть специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, в наличии сменная кресло-коляска. В учреждении расширены дверные проемы. В наличии звуковые и световые оповещатели, информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и

символов по Брайлю, Есть сотрудники, прошедшие обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории организации. Есть услуги, которые предоставляются в дистанционном формате и на дому.

Оценивая сайт учреждения, эксперт отметил, приятный дизайн, большое количество фотоматериала, вся необходимая информация представлена на сайте. По мнению эксперта сайт выиграл, если бы разделы были бы оформлены в виде раскрывающихся списков в главном меню сайта.

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, есть раздел сайта для обратной связи. Эксперт предлагает добавить раздел «Часто задаваемые вопросы» и наполнить его содержанием.

67 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 45 респондентов обращались к информации на стенде, 45 (100 процентов) респондентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 35 опрошенных получателей услуг, из них 34 удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте, 1 - ответил отрицательно.

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

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 67 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 29 опрошенных получателей услуг, из них 29 (100 процентов) респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

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

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 59 опрошенных получателей услуг, из них 59 (100 процентов) респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

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

67 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 67 (100 процентов) респондентов.

Получатели выразили благодарность в адрес учреждения.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Калманского района	99,6	95,6	95,5	99,4	82,8	93,7	100	100	99,8	100	95,5	97,7

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает соответствие существующим требованиям: комфортная зона отдыха, наличие и понятность навигации внутри организации, красивый дизайн, удобная мебель.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие у входа на территорию знака «парковка для инвалидов» (выполнен не по ГОСТ), так как земля не находится в собственности Центра, администрацией было написано официальное письмо-запрос (включено в план собственником на 2023 г.). При входе на территорию Центра есть перепад высот у покрытия, что создает препятствия для перемещения инвалидов-колясочников. Подходы к учреждению требуют реставрации асфальтового покрытия. Во входной зоне пандус не требуется, поверхность крыльца сделана из противоскользящей плитки. Внутри помещения входной зоны имеются ступени, есть перекатный пандус, детская сменная кресло-коляска. В учреждении имеется специально-оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ОВЗ, многоуровневые двусторонние поручни по внутренним лестницам, расширенные дверные проемы, пороги, соответствующие требованиям.

Учреждение оборудовано звуковыми и световыми оповещателями (маяками), бегущей строкой, дублирующей для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, шрифта Брайля; есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика; сотрудники прошли обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. В Центре предоставляются услуги в дистанционном режиме и на дому.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, информация, представленная на сайте соответствует установленным требованиям. Эксперт отмечает регулярное обновление новостной ленты, Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Одноклассники) и регулярно освящает свою работу (головного учреждения и всех филиалов), представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений. На сайте есть раздел «Часто задаваемые вопросы», эксперт предлагает наполнить его содержанием.

90 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 71 респондент обращался к информации на стенде, 68 опрошенных получателей были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации, 3 - ответили отрицательно.

Официальным сайтом Центра пользовались 62 опрошенных получателей услуг, из них 60 - удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте, 2 - ответили отрицательно.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 90 (100 процентов) получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 88 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 78 опрошенных получателей услуг, из них 77 - удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 1 - ответил отрицательно.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 90 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

90 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 79 опрошенных получателей услуг, из них 79 (100 процентов) - удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 90 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

90 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 90 (100 процентов) респондентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «ребенок очень доволен проводимыми мероприятиями»; «ребенок с удовольствием посещает игровую комнату»; «довольны тем, что ребенок имеет дополнительные занятия, посещает экскурсии, мероприятия»; «благодарна нашему педагогу за разнообразные занятия и мероприятия»; «все нравится, все замечательно», «очень доброжелательное и внимательное отношение специалистов» - 6 человек. Благодарю специалистов учреждения, особенно выражаю благодарность заведующей надомным обслуживанием Решетниковой Е.А.

Курьинский филиал:

«Остро необходимы услуги по массажу и физиотерапии в связи с тем, что не имею возможности выезда в город, а в Курьинской ЦРБ нет массажиста, хотелось, чтобы он был в центре хотелось бы, чтобы в Курьинском филиале был массажист», «я являюсь опекуном своей сестры, страдающей ДЦП, очень бы хотелось чтобы в центре был массажист, который будет заниматься с моей сестрой»; «массажист и массажный кабинет» - 5 чел.; «мы в отдалённом селе от райцентра, хотелось бы чтобы в Комплексном центре была физиотерапия», «я пенсионер инвалид, проходила занятия в Курьинском филиале, мне необходим массаж и физиотерапия, прошу предоставить»; «привожу своего ребёнка на реабилитацию к социальному педагогу в Центр в с. Курья, все нравится, но моему ребёнку необходимо, физиотерапия, массажист, буду очень благодарна»; «я и мой ребёнок имеем инвалидность, посещаем центр в с. Курья, очень жаль, что нам предоставляется мало услуг, просим вас рассмотреть возможность, расширения спектра услуг в вашем центре, а именно, массажист, логопед, физиотерапевт, и инструктор ЛФК. «Нашему центру очень не хватает физиотерапии, я бы возила свою дочь с удовольствием»; «нуждаемся в социально-медицинских услугах (физиотерапии и специалисте по массажу)»; «мне кажется, что в Курьинском филиале необходима ставка психолога»; «мой сын является ребенком - инвалидом, и хотелось бы, чтобы в нашем филиале Курья, был логопед»; «нужен логопед» - 4 чел.

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

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Комплексный центр социального обслуживания населения Шипуновского района	81,6	97,8	99,3	100	92	94	99,4	99,6	100	99,5	94,5	98,2

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает комфортную зону ожидания, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды. В помещениях Центра уютно, чисто комфортно. Есть оборудованное санитарно-гигиеническое помещение, но вместе с этим, эксперт отмечает необходимость ремонта имеющегося оборудования, так при осмотре санитарно-гигиенического помещения двери кабинок у унитазов не закрываются, смывной механизм одного из унитазов был сломан. Из трех раковин функционировала только одна.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов, во входной зоне пандуса, многоуровневых поручней, противоскользящего покрытия, контрастных полос, двух кнопок вызова персонала. Внутри помещения во входной зоне имеется откидной пандус, эксперт отмечает - по возможности добавить многоуровневые двусторонние поручни по внутренней лестнице входной зоны. В помещении расширенные дверные проемы, пороги соответствуют требованиям.

Учреждение оборудовано звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации), информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, шрифта Брайля; есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)

услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика; сотрудники прошли обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. В Центре предоставляются услуги в дистанционном режиме и на дому.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую структуру сайта. На сайте представлена вся необходимая информация. Центр представлен в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники) и регулярно освещает свою работу (головного учреждения и всех филиалов), представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте. На сайт есть раздел «Часто задаваемые вопросы», эксперт предлагает наполнить информацией данный раздел.

97 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 84 респондента обращались к информации на стенде, 82 респондента были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации, 2 - ответили отрицательно.

Официальным сайтом Центра пользовались 55 опрошенных получателей услуг, из них 55 (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 97 (100 процентов) опрошенных получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 97 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 45 опрошенных получателей услуг, из них 45 (100 процентов) - удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 96 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

97 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 83 опрошенных получателей услуг, из них 83 (100 процентов) - удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 97 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

97 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 96 опрошенных получателей, 1 - ответил отрицательно.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации ответили: «всем довольны, все нравится, все устраивает» - 10 чел.; «увеличить количество занятий в неделю со специалистами» - 2 чел.; «увеличить время на оказание услуги»; «в Центре не хватает инструктора ЛФК»; «нужен логопед, дефектолог» - 7 чел.; «В город ездить очень далеко и дорого, в районе очень нужны специалисты - логопед, дефектолог, психологи, дети очень нуждаются» - 2 чел.; «нужна кухонная зона».

КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин», в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Краевой кризисный центр для женщин	99,2	100	99,3	98,4	60	88	99,6	100	99,5	100	91,5	97,3

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает транспортную доступность учреждения, можно добраться на городском транспорте, от остановки можно дойти до учреждения пешком. В учреждении есть комфортная зона ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, есть комнатные растения; навигация внутри организации есть и понятна; доступна питьевая вода. Есть санитарно-гигиеническое помещение. В учреждение чисто, комфортно, эксперт отметил приятный дизайн, хорошую цветовую гамму, для окраски стен. В оформлении стен использованы картины, для детей используются интерактивные игры в зоне раздевалки, что помогает отвлечь и переключить внимание ребенка, создать у него положительные эмоции.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил отсутствие специально выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; во входной зоне есть пандус, оборудованный двусторонними одноуровневыми поручнями, на момент осмотра пандус был завален снегом, зона перед входом была очень скользкой, не посыпана песком. В учреждении есть сменная кресло-коляска. В учреждении отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение, нет возможности провести его капитальный ремонт, так как здание не находится в собственности Центра. В учреждении имеется большое количество реабилитационного оборудования для детей: Монтессори-оборудование; оборудование для сенсорного развития и развития речи и мн. др.

Учреждение оборудовано звуковыми и световыми оповещателями (маяками), бегущей строкой; информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также шрифта Брайля; есть

возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика; обучены сотрудники по сопровождению инвалидов на территории и в помещении Центра.

Оценивая официальный сайт, эксперт отметил хороший дизайн, удобные переходы между страницами, регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации.

Центр представлен в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм) и регулярно освящает свою работу, представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие работоспособного сервиса для подачи электронных обращений, возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг. На сайте есть наполненный информацией раздел «Часто задаваемые вопросы».

27 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 20 опрошенных получателей обращались к информации на стенде и 20 (100 процентов) опрошенных получателей были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 20 опрошенных получателей услуг, из них 20 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 26 опрошенных получателей ответили положительно, 1 – ответил отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 27 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 0 процентов опрошенных получателей услуг.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 27 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

27 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 16 опрошенных получателей услуг и все 16 (100 процентов) опрошенных остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 27 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

27 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 27 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в ходе опроса не оставили отзывы и пожелания.

КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин», в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Краевой кризисный центр для мужчин	97	100	99,3	98,4	29,3	58	99,2	100	98,4	100	84,6	91,3

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает транспортную доступность до учреждения, от остановки общественного транспорта можно добраться пешком. В учреждении есть комфортная зона отдыха, оборудованная соответствующей мебелью, наличие игровой комнаты, наличие и понятность навигации внутри организации, есть санитарно-гигиеническое помещение. В помещении чисто, светло, комфортно.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие кнопки вызова персонала на входной зоне, а также необходимость дооборудовать учреждение: выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов; подъемной платформой; расширенными дверными проемами. В учреждении есть специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов; есть сменная кресло-коляска.

Учреждение оборудовано звуковыми и световыми оповещателями (маяками); информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Есть обученные сотрудники по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. а также возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Предоставляются услуги в дистанционном режиме (реализуют проект «Психологический кабинет»). В учреждении есть возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика (обучен сотрудник).

Оценивая официальный сайт учреждения эксперт отметил интересный дизайн, хорошую логическую структуру сайта, наличие хорошо оформленной новостной ленты, информации и фото о проектах, удобно оформленный раздел «часто задаваемые вопросы».

Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Телеграм) и регулярно освещает свою работу, представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, эксперт отмечает наличие работоспособного сервиса для подачи электронных обращений.

25 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 23 опрошенных получателей обращались к информации на стенде, 23 (100 процентов) опрошенных были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 22 опрошенных получателей услуг, из них 22 (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 24 опрошенных получателей ответили положительно, 1 - ответил отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 25 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеет 1 опрошенный получатель услуг, этот получатель удовлетворен доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 25 (100 процентов) получателей услуг.

25 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 21 опрошенный получатель услуг, из них 21 (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 25 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

25 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 25 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Все отлично»; «увеличить площади помещения или новое здание для центра, которое может вместить больше посетителей»; «рассмотреть возможность кофе-пауз во время обсуждения».

**КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
«Добродея», в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)**

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добродея»	95,5	95,6	100	94	70	88	100	100	100	96,1	93,1	94,7

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие транспортной доступности (ходят рейсовые автобусы, остановка недалеко). В учреждении оборудованы уютные зоны отдыха на 1 и 2 этажах. Навигация учреждения понятна, во входной зоне есть стенд с описанием расположений кабинетов, у всех кабинетов есть таблички с подписями. Доступна кипяченая вода, стаканы индивидуальные для каждого ребенка, подписаны. Санитарно-гигиенические комнаты находятся в каждой спальне, имеется ванная комната, душевая, дополнительный туалет на первом этаже. В помещениях чисто, светло. Эксперт отмечает необходимость косметического ремонта (нанести на стены покрытие, обеспечивающее возможность влажной уборки).

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Входная зона оборудована пандусом. Требуется расширение входной зоны для свободного проезда кресло-коляски, расширение входов в отдельные кабинеты, санитарно-гигиеническое помещение. Имеется кнопка вызова персонала, есть цветные контрастные разметки в дверных проемах, контрастные полосы на краях ступеней. В 2022 г. был сделан ремонт санитарно-гигиенического помещения для МГН. В Центре нет сменных кресел-колясок; нет двусторонних многоуровневых поручней по внутренним лестницам (так как нет возможности это оборудовать по технике пожарной безопасности).

В учреждении установлены звуковые и световые оповещатели (маяки), бегущая строка (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); есть возможность предоставлять инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика (обученный сотрудник в штате); Центр предоставляет дистанционные услуги.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации, яркий и интересный дизайн, хорошие переходы между страницами. На сайте представлена вся необходимая информация. На сайте расположена фотогалерея, в которой запечатлены важные события, обычные будни и жизнь Центра. Также есть альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих).

Центр представлен в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм) и регулярно освящает свою работу, представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте. Эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений и раздела на сайте «Часто задаваемые вопросы» (в разделе есть один вопрос-ответ «как добраться», эксперт предлагает добавить часто задаваемые вопросы и ответы на них).

15 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 12 - обращались к информации на стенде, 12 (100 процентов) опрошенных получателей были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 9 опрошенных получателей услуг, 7 из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте, 2 - ответили отрицательно.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 15 опрошенных получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 12 опрошенных получателей услуг, 3 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 3 опрошенных получателя услуг, 3 (100 процентов) - удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательность и вежливость работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 15 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

15 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 9 получателей услуг, 9 (100 процентов) из них удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 13 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно.

15 опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 15 опрошенных получателей.

Пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации: «мало сладкого», «сделать удобные душевые, привозить питьевую воду (кипяченая вода из крана имеет неприятный привкус); «новое современное здание».

**КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
«Журавлики», в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)**

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики»	96,5	99,6	95,8	98,2	55,7	100	100	100	98,5	100	89,3	99,6

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает хорошую зону отдыха для детей на территории учреждения. Входная зона оборудована удобно для получателей, есть возможность одеть бахилы или переобуться, есть гардероб, скамейки, зеркала, информационная панель, удобные и комфортные зоны ожидания в коридорах, с доступом к питьевой воде. Есть санитарно-гигиенические помещения. Навигация понятна и доступна. Есть транспортная доступность, до учреждения можно добраться рейсовым автобусом.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отмечает соответствие всем современным требованиям доступности.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие всей необходимой информации. Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений, на сайте есть раздел «Часто задаваемые вопросы». На сайте есть сервис «Записаться на прием», в качестве недостатка эксперт отмечает общедоступность на запись и изменение внесенных данных любым пользователем без регистрации (любой пользователь может удалить все данные таблицы и изменить любые данные, форма не защищена).

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

60 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 51 опрошенный получатель обращался к информации на стенде, 50 опрошенных получателей были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации, 1 - ответил отрицательно.

Официальным сайтом Центра пользовались 45 опрошенных получателей услуг, 45 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 58 опрошенных получателей ответили положительно, 2 - ответили отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 59 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 56 опрошенных получателей услуг, из них все 56 (100 процентов) удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 60 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

60 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 49 опрошенных получателей услуг, из них все 49 (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 60 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

60 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 60 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «все прекрасно, все нравится» - 2 чел.; «хочется больше времени проводить в центре, увеличить количество людей в центре одновременно»; «хотелось бы побольше лавочек в коридоре».

КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга», в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	97	100	100	100	72	92	100	100	100	100	93,8	98,4

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает удобное месторасположение Центра, до которого можно добраться на электропоезде и на автобусе (расположен рядом с федеральной трассой). Территория учреждения огорожена, что обеспечивает безопасность детей. В Центре есть отдельный комфортный медицинский кабинет, массажный кабинет. Есть отдельное помещение для спортивных занятий, оборудованное инвентарем. Есть оборудованная комната отдыха. В спальнях чисто, комфортно, оборудовано необходимой мебелью, есть доступ к настольным играм. Отдельно оборудована комната для подготовки детьми домашних заданий и занятий творчеством. Стены учреждения украшены рисунками и поделками, в учреждении много цветов, что создает уют.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отмечает, пешеходный знак и пешеходную разметку на проезжей части, прилегающей к территории центра; парковка и знак «Парковка для инвалидов». Есть кнопка для вызова персонала в здание для МГН. В Центре есть пандус с навесом для МГН с противоскользящим покрытием. Ступени оборудованы противоскользящей полосой. В Центре есть санитарно-гигиенические комнаты, в том числе для МГН. Внутренние лестницы оборудованы поручнями. В центре имеются технические средства реабилитации (вертикализаторы, кресла - коляски, ходунки медицинские опорные, спортивные тренажеры).

Учреждение оборудовано звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации), информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, шрифта Брайля; сотрудники прошли обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. В Центре предоставляются услуги в дистанционном режиме. В Центре нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика;

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил яркий дизайн, (что полностью соответствует названию учреждения «Радуга»). Все расположено очень удобно и доступно, любую информацию можно найти без всяких сложностей. Вся информация поделена по разделам – это большой плюс в поиске нужной информации. На сайте происходит регулярное обновление новостной ленты, также есть альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению (версии для слабовидящих).

Присутствует информация об учредителе организации социального обслуживания, а именно место его нахождения, контактный телефон и адрес электронной почты. А также на сайте присутствует адрес учреждения, контактные телефоны руководителя организации, режим работы учреждения и адрес электронной почты, также есть раздел «В помощь родителям» содержащий в себе различные виды консультаций и многое другое. Присутствует схема проезда до Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга».

Вместе с этим эксперт отмечает идентичный дизайн сайта с Краевым социально-реабилитационным центром для несовершеннолетних «Солнышко», что может создать для получателей трудности в поиске информации.

Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Одноклассники, Мой мир) и регулярно освящает свою работу, представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону. Через разделы «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», а также по электронной почте были получены развернутые ответы на заданные вопросы. На сайте присутствует пункт под названием «Порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг», в котором написана подробная инструкция для подачи жалобы. А также присутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее) – это анкета удовлетворенности уровнем информированности и качеством полученных социальных услуг.

25 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 24 опрошенных получателей обращались к информации на стенде, 24 (100 процентов) - были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 18 опрошенных получателей услуг, из них 18 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 25 (100 процентов) опрошенных получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 25 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 12 опрошенных получателей услуг, 12 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 25 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

25 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 13 опрошенных получателей услуг, 13 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 25 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

25 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 25 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Сделать более современный ремонт».

КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник», в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	85,8	95	94,9	91,6	87,5	97,3	94,4	93,6	91,8	83,4	90,9	92,2

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям: наличие комфортных зон ожидания, наличие и понятность навигации в учреждении, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенического помещения, в помещениях Центра чисто, светло, комфортно и уютно. Остановка городского транспорта от Центра расположена недалеко.

Оценивая в учреждении наличие условий доступности для предоставления услуг, позволяющих людям с ограниченными возможностями получать услуги наравне с другими, эксперт отметил: наличие оборудованной газели для перевозки детей; есть удобная, безопасная игровая зона. Учреждение оборудовано расширенной входной зоной, также имеется подъемник для колясочников. Во входной зоне в доступе сменная кресло-коляска. Есть специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для людей с ограниченными возможностями, оборудованное поручнями вокруг унитаза, кнопкой вызова для персонала.

В учреждении установлены звуковые и световые оповещатели, бегущая строка, дублирующая для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию, информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Также в учреждении есть специалист, который оказывает услуги тифлосурдопереводчика. Все сотрудники Центра прошли обучение/инструктаж по сопровождению инвалидов в помещении и на территории учреждения. В учреждении предоставляются дистанционные услуги.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил приятный дизайн и доступность всей необходимой информации. Сайт удобный, доступный, информативный.

Центр представлен в социальных сетях (Вконтакт, Одноклассники, Телеграм) и регулярно освящает свою работу, представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, по электронной почте был получен полный, доброжелательный ответ.

Эксперт отметил наличие технической возможности для подачи электронного обращения, был получен полный, доброжелательный ответ (перезвонили по телефону, указанному при заполнении формы). Эксперт отмечает отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы».

13 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 10 опрошенных получателей обращались к информации на стенде, 9 - были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации, 1 - ответил отрицательно.

Официальным сайтом Центра пользовались 7 опрошенных получателей услуг, 7 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 11 опрошенных получателей ответили положительно, 2 - ответили отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 12 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 11 опрошенных получателей услуг, из них 10 опрошенных получателей удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 1 - ответил отрицательно.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 12 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

12 опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 1 - ответил отрицательно.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались опрошенных получателей услуг, 7 (100 процентов) опрошенных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 11 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно.

10 опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг, 3 - ответили отрицательно. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 11 опрошенных получателя, 2 - ответили отрицательно.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «спасибо, все хорошо»; «при нахождении в стационаре тяжелого ребенка, хотелось бы индивидуального сопровождения»; «более частое оказание услуг детям с ограниченными возможностями без инвалидности».

**КГБУСО Краевой социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба»,
в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)**

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба»	75,9	99,1	100	96,1	58	72	100	89,6	100	93,5	86,8	90,1

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает: на втором этаже есть комфортная комната отдыха с удобной мебелью, телевизором; есть доступ к питьевой воде (кипяченая вода и стаканы). В организации доступны санитарно-гигиенические помещения для мальчиков и девочек, эксперт отмечает необходимость дооборудовать душевые крючками и полочками для удобства получателей. В помещениях центра чисто, светло. Дети добираются до школы школьным автобусом.

Эксперт отмечает острую необходимость обеспечить функционирование: 1) приемного отделения; 2) спортивного зала (спортивный зал бы отдан под хозяйственный блок, в связи с аварийной ситуацией в подвале) или строительство отдельного хозяйственного блока.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил: выделена стоянка для автотранспортных средств инвалидов; входная зона оборудована кнопкой-вызовом персонала, оборудовано пандусом, есть необходимость отремонтировать покрытие пандуса, ремонт пандуса у второго входа, дооборудовать многоуровневыми поручнями; в наличии сменная кресло-коляска; поручни по внутренним лестницам, пороги в дверных проемах соответствуют требованиям; в наличии звуковые и световые оповещатели (маяки), бегущая строка (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); информационные тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. В учреждении нет

возможности предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика. Существует необходимость обучить (инструктировать) работников по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. Необходимо дооборудовать учреждение специальным санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов.

Оценивая официальный сайт организации эксперт отмечает соответствие размещенной информации требованиям. Центр представлен в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Мой Мир) и регулярно освящает свою работу, представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, по электронной почте был получен полный доброжелательный ответ, есть работоспособный сервис подачи электронных обращений. Также эксперт отмечает наличие раздела сайта «Часто задаваемые вопросы», но предлагает наполнить его содержанием.

8 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 6 опрошенных получателей обращались к информации на стенде, все 6 (100 процентов) были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 5 опрошенных получателей услуг, 5 (100 процентов) из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 8 (100 процентов) получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 7 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 2 опрошенных получателя услуг, из них 2 (100 процентов) удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 7 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

7 опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 1 - ответил отрицательно.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 6 опрошенных получателей услуг, все 6 (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 8 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

8 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 7 опрошенных получателей услуг. 1 - ответил отрицательно.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующий отзыв: «хочется в зоне ожидания комфортную мебель».

КГБУСО Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда», в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	96,1	100	100	100	58	88	100	100	100	98,8	90,8	97,4

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие зоны отдыха, оборудованной комфортной мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; есть комната отдыха для детей с развивающими играми; есть спортивный комплекс на улице; есть транспортная доступность до учреждения; в учреждении есть оборудованная газель для перевозки детей.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил: выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов, входная зона имеет перепад высот (крыльцо), что ограничивает беспрепятственный доступ в учреждение инвалидов-колясочников, но есть кнопка-вызов персонала; есть сменная кресло-коляска, в учреждении есть расширенные дверные проемы. Эксперт отмечает необходимость дооборудовать учреждение специальным санитарно-гигиеническим помещением для МГН. Есть потребность оборудовать тренировочную социально-бытовую комнату (кухонная зона, зона стирки, гладильная зона).

Учреждение оборудовано бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля; есть возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика; есть обученные сотрудники по сопровождению инвалидов в помещении и на территории учреждения.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил яркий, интересный дизайн, удобные структуру и переходы между страницами сайта, эксперт отмечает соответствие официального сайта существующим требованиям. В целом сайт очень удобен, информация представлена понятным и доступным языком. Эксперт в качестве пожелания отметил, что в названии учреждения в эмблеме использован трудно читаемый шрифт, предлагает его заменить.

Центр представлен в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм) и регулярно освящает свою работу, представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте. Эксперт отмечает наполненный раздел сайта «Часто задаваемые вопросы»; в наличии работоспособный сервис для подачи электронных обращений.

27 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 27 (100 процентов) опрошенных получателей обращались к информации на стенде, 27 (100 процентов) опрошенных получателей были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 24 опрошенных получателей услуг, из них все 24 (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 27 (100 процентов) опрошенных получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 27 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 9 опрошенных получателей услуг, 9 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 27 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

27 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 25 опрошенных получателей услуг, из них 25 (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 26 опрошенных получателей услуг, 1 - ответил отрицательно.

27 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 27 (100 процентов) опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Ребенка устроить можно только на три месяца, а лечиться пришлось дольше».

**КГБУСО Краевой социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко»,
в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)**

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Краевой социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко»	97,2	100	100	94,4	58	88	100	98	96,4	100	90,3	96,1

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, на стендах представлена вся необходимая информация. Эксперт отмечает, что в учреждении несколько больших стендов, красивое оформление, много полезной информации.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, зона отдыха (ожидания) оборудована соответствующей мебелью, удобные диванчики и столики, в зоне отдыха есть комнатные растения, что создает уют; есть актовый зал, сенсорная комната; доступна бутилированная питьевая вода; санитарно-гигиенические помещения доступны и удобно расположены.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что во входной зоне нет ступеней, покатый вход (въезд) оборудован односторонним многоуровневым поручнем. По внутренним лестницам установлены односторонние одноуровневые поручни. Внутри помещения пороги выше установленной нормы для беспрепятственного проезда на инвалидном кресло-коляске. Существует необходимость дооборудовать учреждение выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов; сменной кресло-коляской, многоуровневыми поручнями по внутренним лестницам, расширенными дверными проемами.

Учреждение оборудовано бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля; Центр готов обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика (есть договор с НКО); в штате обучены сотрудники по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения. Центр предоставляет дистанционные услуги (семейные конференции).

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации. Вместе с тем, эксперт отмечает идентичный дизайн сайта с Краевым реабилитационным центром для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга», что может создать для получателей трудности в поиске информации.

Центр представлен в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм) и регулярно освящает свою работу, представляет интересные материалы и большое количество фотографий.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает работоспособный сервис для подачи электронного обращения, раздел сайта «Часто задаваемые вопросы».

14 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 7 опрошенных получателей обращались к информации на стенде, 7 (100 процентов) из них были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 7 опрошенных получателей услуг, из них все 7 (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 12 опрошенных получателей ответили положительно, 2 - ответили отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 14 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 0 процентов опрошенных получателей услуг.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 14 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

14 (100 процентов) опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 10 опрошенных получателей услуг, из них 9 опрошенных получателей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, 1 - ответил отрицательно.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 14 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

14 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 14 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Пожелания по улучшению условий оказания услуг в данной организации у получателей: «спортивный зал побольше размером».

*КГБУСО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства», в сравнении 2019, 2022 гг.
(по 100-бальной шкале)*

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства	99,2	100	100	97,7	92	88	97,6	96	96,7	96,3	97,1	95,6

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, соответствие информации необходимым требованиям.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, наличие в комнате отдыха: стульев, компьютера, телевизора, книг, настольных игр; в спальнях: кроватей, чистых спальных комплектов; в помещениях - чисто. В помещении доступна питьевая вода из фильтра, эксперт отмечает возможность установить кулер, с возможностью подогрева воды. В учреждении доступно санитарно-гигиеническое помещение. Эксперт предлагает рассмотреть возможность разделить туалеты на мужской и женский. На первом этаже, в зоне приема граждан, эксперт отмечает необходимость заменить скамейку на новую.

На момент проведения независимой оценки произошли структурные изменения и слияние Центрального дома-интерната для престарелых и инвалидов и Центра социальной адаптации для лиц без определенного места жительства. По мнению Учредителя это позволит повысить качество в том числе и условий оказания услуг: появятся дополнительные услуги по психологической и юридической помощи. Объединение учреждений позволит оперативно решать вопросы размещения нуждающихся граждан пожилого возраста и инвалидов в дом-интернат, улучшить качество питания и оказания медицинской помощи.

Оценивая доступность услуг для инвалидов, эксперт отметил наличие кнопки вызова на первом этаже, информирующих тактильных табличек для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля, тактильных плиток. Эксперт отмечает необходимость дооборудовать учреждение поручнями по внутренним лестницам, расширенными дверными проемами, специально оборудованных санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов.

Оценивая официальный сайт организации (до момента слияния учреждений), эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также официальный ответ по электронной почте, также эксперт отмечает наличие работоспособного сервиса для подачи электронных обращений, есть возможность задать вопрос в разделе «Часто задаваемые вопросы», ответ адресуется на электронную почту, на сайте открыт доступ для опроса граждан о качестве условий оказания услуг.

44 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 44 респондентов обращались к информации на стенде, 44 (100 процентов) респондентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 26 опрошенных получателей услуг, из них 26 (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 43 опрошенных получателей ответили положительно, 1 - отрицательно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 42 опрошенных получателей услуг, 2 - ответили отрицательно.

Установленную группу инвалидности имеют 10 опрошенных получателей услуг, 8 респондентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре, 2 - ответили отрицательно.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 42 получателей услуг, 2 - ответили отрицательно.

42 опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 2 - ответили отрицательно.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 37 опрошенных получателей услуг, 37 (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 40 опрошенных получателей услуг, 4 - ответили отрицательно.

44 опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 43 опрошенных получателей, 1 - ответил отрицательно.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «все устраивает, все отлично» - 5 человек; увеличить время работы учреждения (пораньше запускать, подольше оставаться) - 3 человека; «неудобно подниматься по лестнице»; «оборудовать средствами для инвалидов».

**КГБУСО Центр социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий,
в сравнении 2019, 2022 гг. (по 100-бальной шкале)**

Название организации	Открытость и доступность организации		Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления		Доступность услуг для инвалидов		Доброжелательность, вежливость работников организации		Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Центр социальной адаптации для ветеранов боевых действий	73,9	100	99	100	58	82	100	98,4	99,8	100	86,1	96,1

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

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие и понятность навигации; доступность питьевой воды, наличие трех зон ожидания, оборудованной диванами и креслами (много полезной информации в каждой зоне отдыха: памятки, газеты, фотографии и др.); есть зона с доступом к спортивному инвентарю; есть зона для релаксации (наушники, удобное кресло, массажные кресла). Доступно санитарно-гигиеническое помещение. В учреждении чисто и комфортно.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил: входная зона оборудована пандусом (угол наклона не соответствует требованиям, поверхность покрыта противоскользящей плиткой, поручни двусторонние, одноуровневые); ступени входной лестницы имеют сколы, требуется замена отдельных плиток; дверной проем входной зоны расширен, имеются ступени внутри помещения, для спуска на инвалидном кресле используется съемная аппарель, есть поручни вдоль стены; в доступе сменная кресло-коляска. В учреждении имеется специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для МГН (дверной проем не соответствует требованиям, для беспрепятственного прохождения инвалидного кресла-коляски; установлен локтевой кран, поручни вокруг раковины).

Учреждение оборудовано звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля. Со слов администрации, заключен договор с Комплексным центром г. Барнаула для обеспечения возможности предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика.

Оценивая официальный сайт организации эксперт отметил хороший дизайн, грамотную логическую структуру, удобные переходы между страницами. На сайте есть вся необходимая информация. Эксперт отмечает регулярное обновление новостной ленты; наличие большого количества фотографий и полезной информации.

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

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону и по электронной почте. Эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений, наполненного раздела сайта «Часто задаваемые вопросы».

24 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 24 опрошенных получателя обращались к информации на стенде, 24 (100 процентов) опрошенных были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 22 опрошенных получателей услуг, из них 22 (100 процентов) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 24 (100 процентов) получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 24 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 16 опрошенных получателей услуг, из них 16 (100 процентов) удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 24 (100 процентов) получателей услуг.

23 опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, 1 - ответил отрицательно.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 22 опрошенных получателей услуг, из них 22 (100 процентов) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 24 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

24 (100 процентов) опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 24 (100 процентов) опрошенных получателей услуг.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Увеличит количество социальных и медицинских услуг».