

**Данные аналитического отчета
по результатам реализации Государственного контракта на
выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о
качестве условий оказания услуг организациями социального
обслуживания, находящимися в ведении Министерства
социальной защиты Алтайского края (2019 г.)**

Названи е организ ации	Открыт ость и доступн ость организ ации	Комфортн ость условий предостав ления услуги. в том числе время ожидания ее предостав ления	Доступн ость услуг для инвалид ов	Доброжелате льность, вежливость работников организации	Удовлетворе нность условиями оказания услуг	Ито го
Краевой кризисн ый центр для мужчин	97	99,3	29,3	99,2	98,4	84,6 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.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям.

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; санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов; сменной креслом-коляской; 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; обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг

сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика; а также возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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 добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».

85 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 59 процентов обращались к информации на стенде, 59 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 44 процента получателей услуг, 44 процента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте. Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 96 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 96 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 8 процентов опрошенных получателей услуг, 6 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 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 73 процента получателей услуг, 72 процента удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 95 процентов опрошенных получателей услуг.

93 процента опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 98 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Больше информации о центре в сети интернет», «улучшить мебель в маленьком кабинете», «открыть филиалы в районах Алтайского края», «проводить «воскресенье вместе с папой» чаще, устраивать больше мероприятий», а также получатели говорили о том, что было бы неплохо сделать субботу рабочим днем.