## Приморская общественная организация социальной поддержки населения «Живая надежда»

По результатам независимой оценки качества, организация занимает 33 место рейтинга. **Общий показатель оценки качества по организации составляет 84,19 балла.**

**Критерий 1**

На информационных стендах в помещении организации размещена большая часть требуемой информации.

В помещении организации отсутствует информация:

1. О проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
2. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

На официальном сайте организации размещена большая часть требуемой информации. На сайте не обнаружена информация:

1. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.
2. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.
3. О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги.
4. О финансово-хозяйственной деятельности.
5. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

На официальном сайте организации в частичном объеме присутствует информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Не обнаружены:

1. Электронный сервис (форма) для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам.
2. Раздел «Часто задаваемые вопросы».
3. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Получатели услуг (их представители) удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на ее официальном сайте в сети «Интернет».

**Табл. 181. Распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, характеризующие полноту и доступность** **информации о деятельности организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ВОПРОС**  | **ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ** | **ИТОГО** |
| **Да** | **Нет** |  |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |

**Критерий 2**

В организации в полной мере обеспечено выполнение всех необходимых условий по созданию комфортной среды:

* присутствует комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью
* навигация внутри организации понятна
* доступна питьевая вода
* присутствуют санитарно-гигиенические помещения
* санитарное состояние помещений организации находится на высоком уровне
* обеспечена транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте[[1]](#footnote-2), наличие парковки)

По результатам опроса получателей услуг определено, что все услуги предоставляются своевременно и в комфортных условиях.

**Табл. 182. Распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, характеризующие своевременность и комфортность услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ВОПРОС**  | **ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ** | **ИТОГО** |
| **Да** | **Нет** |  |
| Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |

**Критерий 3.**

В организации совершенно не созданы условия для инвалидов:

* входные группы не оборудованы пандусами;
* нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
* нет поручней, лифтов, дверные проемы не расширены;
* не обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
* нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* нет возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
* недостаточно обеспечено дублирование для инвалидов звуковой и зрительной информации;
* работниками организации не оказывается помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории**;**
* нет альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;
* нет сменных кресел-колясок.

**Табл. 183. Распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ВОПРОС**  | **ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ** | **ИТОГО** |
| **Да** | **Нет** |  |
| Имеете ли Вы установленную группу инвалидности? | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?[[2]](#footnote-3) | 100,0% | 0,0% | 100,0% |

**Критерий 4.**

Участники исследования удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**Табл. 184. Распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, характеризующие вежливость и доброжелательность работников организации**

| **ВОПРОС**  | **ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ** | **ИТОГО** |
| --- | --- | --- |
| **Да** | **Нет** |  |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |

**Критерий 5.**

Участники исследования демонстрируют лояльность организации и готовы ее рекомендовать другим, они удовлетворены условиями оказания услуг.

**Табл. 185. Распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ВОПРОС**  | **ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ** | **ИТОГО** |
| **Да** | **Нет** |  |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |

**Получателям услуг было предложено высказать свои замечания по качеству предоставления услуг или предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, но никто из них не смог внести своих замечаний, предложений.**

**Рекомендации:**

1. Обеспечить размещение всей требуемой информации на информационном стенде и на официальном сайте организации.
2. Обеспечить доступность всех услуг для инвалидов.
1. До учреждения можно добраться на электричке до станции «Океанская», затем пройти пешком 1,2 км. Либо на автобусах № 34, 103 доехать до остановки «Санаторий Приморье», затем пройти 2км. [↑](#footnote-ref-2)
2. Параметру по умолчанию присвоено 100 баллов [↑](#footnote-ref-3)