

Вопросы анкеты	2 квартал 2019 года								3 квартал 2019 года								Комментарии	ИНФОРМАЦИЯ О ПРИНЯТЫХ МЕРАХ
	удовлетворены		частично удовлетворены		неудовлетворены		не заполнили	удовлетворены		частично удовлетворены		неудовлетворены		не заполнили				
	(чел.)	(%)	(чел.)	(%)	(чел.)	(%)		(чел.)	(%)	(чел.)	(%)	(чел.)	(%)					
1 <i>Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и пр.) и порядке (перечне) предоставления социальных услуг</i>	61	93%	3	5%	0	0%		23	83%	2,25	8%	0,25	1%		Информация о местонахождении информации о принятых мерах с сентября 2019 года размещена в конце анкеты			
на информационных стендах в организации	64	97%	2	3%	0	0%	0	23	82%	3	11%	0	0%	2	ежегодно проводится внутренний аудит по информационной открытости учреждения, информация размещается в соответствии с требованиями нормативных актов			
на официальном сайте	59	89%	4	6%	1	2%	2	20	71%	3	11%	0	0%	5	не все можно быстро найти			
при личном обращении	62	94%	4	6%	0	0%	0	26	93%	1	4%	0	0%	1	16.09.2019 проведена техническая учеба о стандартах взаимодействия с получателями социальных услуг			
при обращении по телефону	60	91%	3	5%	0	0%	3	24	86%	2	7%	1	4%	1	16.09.2019 проведена техническая учеба о стандартах взаимодействия с получателями социальных услуг			
2 <i>Удовлетворенность условиями комфортности предоставления услуг в учреждении</i>	48	73%			8	12%		20	71%			3	12%					
1 наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	47	71%			19	29%		19	68%			6	21%	3	2 кв. узкие коридоры, тесно пахнет плесенью, нет зоны отдыха (отдельного места для ожидания, раздевания), старая мебель, отсутствует комната для кормления грудничков, стол для переодевания далеко от входа 3 кв. негде раздеть большого ребенка, мало места, нет зоны ожидания, не соответствует современным требованиям			
2 наличие и понятность навигации внутри учреждения	60	91%			0	0%	6	27	96%			0	0%	1	-			
3 наличие и доступность питьевой воды	58	88%			3	5%	5	19	68%			5	18%	4	2 кв. нет кулера, не выданы чистые стеклянные стаканы на столе, на ул. Пионерской 46 - бутылированная вода и одноразовые стаканы, на ул. Светлая 51 - кулер и одноразовые стаканы			
4 наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	58	88%			1	2%	7	22	79%			2	7%	4	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019 узкий коридор для колясок на Светлой			
5 санитарное состояние помещений учреждения	54	82%			3	5%	9	25	89%			2	7%	1	Приобретение бумажных полотенец не предусмотрено бюджетом учреждения, в санитарных помещениях установлены сушилки для рук, второй туалет не предусмотрен конструкцией здания. Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019 2 кв. нет одноразовых полотенец, туалет один 3 кв. холодно, старое здание			
6 транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте)	35	53%			25	38%	6	16	57%			9	32%	3	Существует возможность использования социального такси, подробную консультацию можно получить у специалиста учреждения по тел. 33-61-59 2 кв. остановка далеко, редко ездит транспорт, неудобное расположение, нет подъезда, нет маршрута общественного транспорта 3 кв. далеко остановка, редко ходит маршрут и всего один			
7 наличие парковки на прилегающей территории учреждения	36	55%			23	35%	7	18	64%			8	29%	2	Согласно пункту 5.2 СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» «Стоянки (парковки) транспортных средств инвалидов, необходимо выделять 10% машиномест для людей с инвалидностью на стоянке (но не менее одного места). На прилегающей территории в зданиях учреждения исходя из общего количества машино-мест возможно предусмотреть только одно машиноместо для людей с инвалидностью 2 кв. мало парковочных мест или они заняты, особенно зимой 3 кв. мало места для парковки, иногда не хватает			
8 доступность записи на получение услуги по телефону	60	91%			1	2%	5	24	86%			2	7%	2	Консультацию по вопросам записи можно получить по телефону 33-61-59			
9 доступность записи на получение услуги на официальном сайте учреждения	40	61%			8	12%	18	16	57%			3	11%	9	2 кв. не пользовались 3 кв. не знаю о возможности форма OnLine заявки на оказание социальных услуг находится на главной странице сайта учреждения			
10 доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	38	58%			9	14%	19	16	57%			3	11%	9	в настоящее время отсутствует возможность записи на получение услуги в учреждение через портал, но возможна запись на отдельные виды услуг через портал http://social86.ru/ 2 кв. не используются порталом, не знают о нем, портал не работает 3 кв. не знаю о возможности			
11 доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения	50	76%			6	9%	10	22	79%			2	7%	4	По результатам анализа обращений по данной тематике сообщаем следующее: первоочередными получателями услуг (логопеды) являются неорганизованные дети-инвалиды, для получения услуг организованными детьми предлагаем обращаться в учреждения образования			
12 своевременность начала занятия/консультации специалиста (отсутствует время ожидания в коридоре перед началом услуги)	59	89%			1	2%	6	20	71%			2	7%	6	Пересмотрен порядок оказания услуг в учреждении, решены вопросы очередности на услуги в кабинете монессори и услуги логопеда для неорганизованных детей-инвалидов 3 кв. ожидание до 20 минут			
13 своевременность прихода социального работника на дом	30	45%			0	0%	36	13	46%			0	0%	15				
3 <i>Удовлетворенность условиями доступности предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в учреждении</i>	21	32%	12	19%	2	3%		8	27%	7	27%	0	2%					
1 оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	22	33%	17	26%	2	3%	25	6	21%	13	46%	1	4%	8	Пандусы в наличии во всех зданиях учреждения.			
2 наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (10% парковки, но не менее 1 машиноместа)	22	33%	19	29%	1	2%	24	8	29%	9	32%	2	7%	9	2 кв. нужно другое здание с парковкой 3 кв. всегда заняты Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019, будет предусмотрено больше машиномест			

3	наличие поручней, расширенных дверных проемов	18	27%	13	20%	5	8%	30	7	25%	12	43%	0	0%	9	2 кв. узкие проходы, двери открываются вручную, нет пандуса и поручней, нужно специализированное здание 3 кв. узкой коридор на Светлой	Пандусы в наличии во всех зданиях учреждения. Здания по ул. Красноармейская и ул.Пионерская оборудованы поручнями. В связи с организацией на базе здания по ул. Светлой группы отделения дневного пребывания с 2019 года, запланировано приобретение поручней на 2021-2022 годы	
4	наличие сменных кресел-колясок	27	41%	12	18%	1	2%	26	9	32%	7	25%	0	0%	12	2 кв. коляски не всех размеров, не видели их	Специализированные коляски в наличии в здании по ул. Красноармейская. Дополнительное приобретение планируется в 2023-2024 годах	
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	29	44%	10	15%	1	2%	26	11	39%	11	39%	0	0%	6	2 кв. помещение не оборудовано	Санитарно-гигиенические помещения учреждения (ул. Красноармейская, ул. Пионерская) оборудованы поручнями, вывеской "Туалет" и тактильными табличками, для здания по ул. Светлая планируется приобретение	
6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	21	32%	14	21%	0	0%	31	5	18%	5	18%	0	0%	18		Учреждение частично обеспечено информационными табличками, дублирующими информацию. Работа в данном направлении ведется	
7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	23	35%	10	15%	0	0%	33	5	18%	6	21%	0	0%	17			
8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)	12	18%	9	14%	8	12%	37	5	18%	3	11%	2	7%	18		услуга не востребована, обучение специалистов планировалось, но не состоялось, в связи с его организацией в отпусковой период.	
9	наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению	13	20%	9	14%	2	3%	42	7	25%	4	14%	0	0%	17	не встречала	переход на альтернативную версию сайта находится на главной странице сайта учреждения	
10	помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории (ситуативная помощь)	25	38%	10	15%	0	0%	31	12	43%	5	18%	0	0%	11		16.09 2019 проведена техническая учеба о стандартах взаимодействия с получателями социальных услуг	
11	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	18	27%	12	18%	1	2%	35	9	32%	7	25%	0	0%	12	2 кв. не предлагалось, не сталкивались	В настоящее время существует возможность предоставления в дистанционном режиме посредством использования программного обеспечения Skype: консультаций психолога, логопеда, социального педагога, специалиста по социальной работе, инструктора по адаптивной физической культуре. Формы заявки размещена на официальном сайте учреждения (вкладка "Деятельность учреждения", раздел "Услуги")	
4	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения	59	90%	0	0%	0	0%	25	88%	1	4%	1	2%	0	0	0		
	при первичном обращении и информировании	60	91%	0	0%	0	0%	3	25	89%	3	11%	0	0%	0			
	непосредственно при оказании услуг	60	91%	0	0%	0	0%	6	25	89%	0	0%	1	4%	2	был случай нарушения должностных обязанностей	Приказом учреждения от 05.06.2019 №68-В наложено дисциплинарное взыскание на виновного работника, сего по ходатайству обратившегося родителя приказом учреждения от 26.08.2019 №130-В	
	при дистанционном взаимодействии (телефон, электронная почта, электронные сервисы)	58	88%	0	0%	0	0%	8	24	86%	0	0%	1	4%	3		Работник, беседой с которым родитель остался неудовлетворен, уволен по собственному желанию с 17.09.2019	
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг в учреждении	53	80%	2	3%	1	2%	23	82%	1	2%	2	8%	0	0	0		
	в целом условия оказания услуг	60	91%			1	2%	5	25	89%			2	7%	1	2 кв. мало специалистов, большая очередь, педагоги не повышают квалификацию	Штат учреждения укомплектован на 95,3%. Ежегодно повышают квалификацию и проходят стажировки и переподготовку не менее 33 % специалистов, подробнее с перечнем курсов и фамилиями обученных специалистов можно ознакомиться в приложении 2 к ежегодным анализам деятельности, размещенным на официальном сайте (вкладка "Информация об учреждении", раздел "Анализ деятельности учреждения"). По результатам анализа обращений по данной тематике сообщаем следующее: первоочередными получателями услуг (логопеда) являются неорганизованные дети-инвалиды, для получения услуг организованными детьми предлагаем обращаться в учреждения образования	
	график работы учреждения	58	88%			3	5%	5	24	86%			4	14%	0	2 кв. не всегда 3 кв. работает до 17:00, неудобно забирать ребенка после работы, надо отпрашиваться	Планируется проведение анкетирования в 3-4 квартале 2019 года с целью изучения мнений получателей социальных услуг и востребованности изменения графика работы медицинских сестер по массажу и группы отделения дневного пребывания по ул. Светлая	
	график работы подразделения/отделения	56	85%			2	3%	8	23	82%			3	11%	2	2 кв. не работает в выходные, услуги в разных концах города 3 кв. работает до 17:00, неудобно забирать ребенка после работы, надо отпрашиваться		
	график работы отдельного специалиста	56	85%			0	0%	10	22	79%			3	11%	3	2 кв. массаж до 15.00 3 кв. массаж только до 16.00		
	график прихода социальных работников	37	56%			0	0%	10	23	82%			0	0%	5	2 кв. мало часов	Услуга «Обеспечение кратковременного присмотра за детьми» оказывается в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, регулирующих время и количество занятий. Дополнительные занятия можно получить за отдельную плату	
	рекомендуете ли учреждение родственникам и знакомым	49	74%	11	17%	0	0%	6	21	75%	4	14%	1	4%	2			
6	Удовлетворенность качеством услуг, предоставленных в учреждении	41	62%	3	5%	4	6%	14	51%	3	10%				0			

1	полнота социального обслуживания	46	70%	9	14%	5	8%	6	15	54%	5	18%	2	7%	6	2 кв. нет всех специалистов, нет логопеда, маленькое здание, мало часов, услуги в разных зданиях, не полный перечень услуг 3 кв. нет специалистов, не хватает системности и количества занятий, недостаточно развиты некоторые направления, нет психолога	Периодичность предоставления услуг регулируется постановлением Правительства ХМАО - Югры от 08.09.2014 №326 п. Дополнительные услуги можно получить за отдельную плату при наличии свободных специалистов. С 01.08.2019 в учреждении отсутствуют педагогические должности, за получением услуг педагогов рекомендуется обращаться в учреждения образования. В штатном расписании учреждения в наличии 3,5 ставки логопеда, в 2019 году 1 из них вакантна, информация о чем размещена в соответствующих источниках.
2	своевременное, полное и достаточное информирование о порядке работы и порядке предоставления услуг (графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем распорядке, правилах и т.п.)	56	85%	1	2%	1	2%	8	19	68%	3	11%	1	4%	5	3 кв. нет диет.стола для детей с ожирением	Отсутствует возможность введения индивидуальных диет, старшей медицинской сестрой проведена консультация для родителей на собрании в отделении дневного пребывания
3	благоустройство и содержание помещений (уборка, оформление, освещение, температурный режим и т.д.)	48	73%	9	14%	0	0%	9	15	54%	6	21%	0	0%	7	2 кв. тесно, нет комнаты для кормления грудничков, нет площадки и парковки, прохладно в кабинетах, сквозняки в морозы, не работает в выходные и праздничные дни 3 кв. маленькая игровая зона на улице, тесно, холодно на Светлой	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019. За 2019 год была приобретено оборудование для работы с детьми с расстройством аутистического спектра и с детьми раннего возраста на сумму более 3,5 млн. руб. С полным перечнем оборудования, имеющимся в учреждении, можно ознакомиться на официальном сайте учреждения во вкладке "Информация об учреждении", раздел "Открытая информация", список "Мониторинг оборудования"
4	благоустройство и содержание территории, на которой расположено учреждение	35	53%	17	26%	5	8%	9	13	46%	7	25%	2	7%	6	2 кв. нет благоустроенной территории, нет места, учреждение в жилом доме, нет площадки для прогулок, нет парковки, маленькая территория, плохо убирают снег, нет тротуаров 3 кв. мало оборудования во время прогулок и нет качелей, площадка для прогулок отсутствует, мало места, нет места для прогулок на Светлой, здание находится в полузавальном помещении, низкие заборы и отсутствует оборудование	
5	качество питания	24	36%			1	2%	41	11	39%			1	4%	16	нет диет.стола для детей с ожирением	Отсутствует возможность введения индивидуальных диет, старшей медицинской сестрой проведена консультация для родителей на собрании в отделении дневного пребывания
6	организацией хранения личных вещей	43	65%			5	8%	18	15	54%			3	11%	10	нет места в прихожей	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019. В наличии гардеробная зона во всех зданиях учреждения, по ул. Красногвардейской закреплена вешалка и увеличено количество мест на ней
7	предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	20	30%			5	8%	41	8	29%			1	4%	19		Санитарно-гигиенические помещения учреждения (ул. Красногвардейская, ул. Пионерская) оборудованы поручнями, вывеской "Туалет" и тактильными табличками, для здания по ул. Светлая планируется приобретение. Отдельные туалеты для мужского и женского пола предусмотрены в новом здании
8	мебель, мягкий инвентарь	46	70%			5	8%	15	16	57%			1	4%	11	2 кв. старая мебель, нет шкафов общего пользования 3 кв. спальное место в группе	В отделении дневного пребывания мебель заменена в 2016 году. Мягкий инвентарь закупается ежегодно. Информация подтверждена проверкой Депозитария Югры (апрель 2019).
9	порядок оплаты платных социальных услуг	27	41%			3	5%	36	8	29%			1	4%	19	2 кв. оплата в другом здании	Вопрос онлайн-оплаты находится на стадии обсуждения с банком
10	оперативность решения вопросов	55	83%			1	2%	10	23	82%			1	4%	4		С целью повышения качества обслуживания рекомендуем уточнить причину неудовлетворенности
11	результат оказания услуг (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решение его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги)	54	82%			0	0%	12	16	57%			3	11%	9		С целью повышения качества обслуживания рекомендуем уточнить причину неудовлетворенности
12	качество жизни в результате получения социальных услуг изменилось положительно	35	53%	0	0%	17	26%	14	13	46%	11	39%	1	4%	3		По итогам прохождения курса реабилитации родителей знакомят с результатами оказания услуг под подпись
7	<i>Удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) персонала учреждения при предоставлении социальных услуг</i>	54	82%	9	14%	0	0%	3	23	82%	4	14%	1	4%	0	2 кв. нет логопеда, нужно больше обучения специалистов, педагоги все старой школы	Систематически обновляются сведения о курсах повышения квалификации сотрудников в их личном разделе на сайте (размещаются скан-копии подтверждающих документов). Ежегодно повышают квалификацию и проходят стажировки и переподготовку не менее 33 % специалистов, подробное с перечнем курсов и фамилиями обученных специалистов можно ознакомиться в приложении 2 к ежегодному анализу деятельности, размещенном на официальном сайте (вкладка "Информация об учреждении", раздел "Анализ деятельности учреждения")
	<i>Трудности, с которыми сталкивались при посещении учреждения:</i>	22	33%			0	0%	4	14%				7	25%	17		
	далеко от остановок, редко едет транспорт	4	6%			1	2%										
	нет трудностей	5	8%						4	14%							
	нужно новое здание	6	9%														
	нет места для кормления и отдыха	2	3%														
	нельзя оставить на все процедуры сразу	1	2%														
	мало места	3	5%														
	нет детского туалета	1	2%														
	здания в разных концах города	1	2%														
	нет мест для парковки машин	2	3%										1	4%			
	очереди, за 3 года посещения не было логопеда	1	2%										1	4%			Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019.

график работы до 17:00 не удобен для работающих										2	7%		
маленькие помещения										1	4%		
отсутствие возможности полноценных прогулок с детьми										1	4%		
изменение места посещения, адаптация ребенка										1	4%		
В анкетировании приняли участие чел.:										66			
% опрошенных от числа обслуженных:										36%			
Обслужено получателей социальных услуг:										181			
										28			
										34%			
										83			