

**Результаты анкетирования получателей социальных услуг
«Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг» за 4 квартал 2019 года.**

Информация о принятых мерах по комментариям граждан за 2019 год

Вопросы анкеты	4 квартал 2019 года							Комментарии	ИНФОРМАЦИЯ О ПРИНЯТЫХ МЕРАХ (информация о местонахождении информации о принятых мерах с сентября 2019 года размещена в конце анкеты)
	удовлетворены		частично удовлетворены		неудовлетворены		не заполнили (удовл. по умолч.)		
	(чел.)	(%)	(чел.)	(%)	(чел.)	(%)	25%		
Средний процент удовлетворенности	14,39	68,53 %	1,23	5,83 %	0,35	1,68 %	5,32		
	99,68%								
<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>	20	95%	0	0%	0	0%	1		
на информационных стендах в организации	20	95%		0%		0%	1		ежегодно проводится внутренний аудит по информационной открытости учреждения, информация размещается в соответствии с требованиями нормативных актов
на официальном сайте	20	95%		0%		0%	1	3 кв. не все можно быстро найти 4 кв. не обращались	
при личном обращении	20	95%		0%		0%	1		
при обращении по телефону	20	95%		0%		0%	1		

<i>Удовлетворенность условиями комфортности предоставления услуг в учреждении</i>	16	75%		1	4%	4		
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	19	90%			0%	2	<p>2 кв. узкие коридоры, тесной пахнет плесенью, нет зоны отдыха (отдельного места для ожидания, раздевания), старая мебель, отсутствует комната для кормления грудничков, стол для переодевания далеко от входа</p> <p>3 кв. негде раздеть большого ребенка, мало места, нет зоны ожидания, не соответствует современным требованиям</p>	Новое здание учреждения планируется к приобретению в 2020 году, места ожидания в зданиях учреждения оборудованы мебелью, допустимой для размера помещения. По ул. Красногвардейская оборудована зона ожидания для детей, с раскрасками и письменными принадлежностями. Для кормления грудного ребенка можно обратиться к любому сотруднику с данным вопросом, вам предоставят укромное место
наличие и понятность навигации внутри учреждения	20	95%			0%	1	-	-
наличие и доступность питьевой воды	11	52%		2	10%	8	<p>2 кв. нет кулера, не видели</p> <p>3 кв. ее нет, носим свою</p> <p>4 кв. ее нет в учреждении</p>	Питьевой режим на ул. Красногвардейской - организован в группах отделения дневного пребывания в соответствии с СанПиН, на ул. Пионерской 46, ул. Светлая 51 - бутилированная вода и одноразовые стаканы
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20	95%			0%	1	узкий коридор для колясок на Светлой	Новое здание учреждения планируется к приобретению в 2020 году

санитарное состояние помещений учреждения	18	86%		1	5%	2	2 кв. нет одноразовых полотенец, туалет один 3 кв. холодно, старое здание 4 кв. помещения старые или холодные	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 в 2020 году
транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте)	15	71%		3	14%	3	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 4 кв. недостаточно парковочных мест, остановка далеко	Существует возможность использования социального такси, подробную консультацию можно получить у специалиста учреждения по тел. 33-61-59
наличие парковки на прилегающей территории учреждения	14	67%		3	14%	4	2 кв. мало парковочных мест или они заняты, особенно зимой 3 кв. мало места для парковки, иногда не хватает 4 кв. очень маленькая, не всегда есть место	Согласно пункту 5.2 СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружения 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 зданиям учреждения исходя из общего количества машиномест возможно предусмотреть только одно машиноместо для людей с инвалидностью
доступность записи на получение услуги по телефону	18	86%			0%	3	–	Консультацию по вопросам записи можно получить по телефону 33-61-59

доступность получения информации на официальном сайте учреждения	записи на услуги на сайте	14	67%			0%	7	2 кв. не пользовались 3 кв. не знаю о возможности 4 кв. не пользовались	форма OnLine заявки на оказание социальных услуг находится на главной странице сайта учреждения	
доступность получения информации посредством портала государственных и муниципальных услуг	записи на услуги Единого портала государственных и муниципальных услуг	12	57%			0%	9	2 кв. не пользуются порталом, не знают о нем, портал не работает 3 кв. не знаю о возможности 4 кв. не пользовались, затрудняюсь ответить	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/	
доступность получения информации в личном посещении регистратуры или специалиста учреждения	записи на услуги при посещении в учреждении	18	86%			0%	3	2 кв. очередь 5 чел., большая очередь и малое количество занятий	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	
своевременность начала занятия/консультации специалиста (отсутствует время ожидания в коридоре перед началом услуги)	начала занятия/консультации специалиста (отсутствует время ожидания в коридоре перед началом услуги)	17	81%			1	5%	3	3,4 кв. ожидание до 20 минут (психолог, ОДП)	Пересмотрен порядок оказания услуг в учреждении, решены вопросы очередности на услуги в кабинете монтессори и услуги логопеда для неорганизованных детей-инвалидов
своевременность прихода социального работника на дом	прихода социального работника на дом	10	48%			0%	11	4 кв. не пользовались	–	
<i>Удовлетворенность условиями доступности предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в учреждении</i>		4	18%	5	23%	0	2%	12		
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	5	24%	5	24%	1	5%	10	4 кв. здание не соответствует требованиям; не пользуемся	Пандусы в наличии во всех зданиях учреждения.

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (10% парковки, но не менее 1 машиноместа)	4	19%	6	29%	1	5%	10	2 кв. нужно другое здание с парковкой 3 кв. всегда заняты 4 кв. недостаточно; не пользуемся	Новое здание учреждения планируется к приобретению в 2020 году, будет предусмотрено больше машиномест
наличие поручней, расширенных дверных проемов	5	24%	5	24%	1	5%	10	2 кв. узкие проходы, двери открываются вручную, нет пандуса и поручней, нужно специализированное здание 3 кв. узкий коридор на Светлой 4 кв. узкий проход; не пользуемся	Пандусы в наличии во всех зданиях учреждения. Здания по ул. Красногвардейская 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
наличие сменных кресел-колясок	6	29%	5	24%		0%	10	2 кв. коляски не всех размеров, не видели их; 4 кв. не пользуемся	Специализированные коляски в наличии в здании по ул. Красногвардейская. Дополнительное приобретение планируется в 2023-2024 годах
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	4	19%	7	33%		0%	10	2 кв. помещение не оборудовано; 4 кв. не пользуемся	Санитарно-гигиенические помещения учреждения (ул. Красногвардейская, ул. Пионерская) оборудованы поручнями, вывеской "Туалет" и тактильными табличками, для здания по ул. Светлая планируется приобретение
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	3	14%	5	24%		0%	13	4 кв. не пользуемся	Учреждение частично обеспечено информационными табличками, дублирующими информацию. Работа в данном направлении ведется
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	4	19%	6	29%		0%	11	4 кв. не пользуемся	
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	1	5%	5	24%	1	5%	14	4 кв. не пользуемся	услуга не востребована, обучение специалистов планировалось, но не состоялось, в связи с его организацией в отпускной период

(тифлосурдопереводчика)									
наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению	4	19%	3	14%		0%	14	3 кв. не встречала 4 кв. не пользуемся	переход на альтернативную версию сайта находится на главной странице сайта учреждения
помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории (ситуативная помощь)	2	10%	4	19%		0%	15	4 кв. не пользуемся	16.09.2019 проведена техническая учеба о стандартах взаимодействия с получателями социальных услуг
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	3	14%	3	14%		0%	15	2 кв. не предлагалось, не сталкивались; не пользуемся	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")
<i>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения</i>	18	86%	0	0%		0%	3		
при первичном обращении и информировании	19	90%		0%		0%	2	–	–

непосредственно при оказании услуг	17	81%		0%		0%	4	3 кв. был случай нарушения должностных обязанностей	Приказом учреждения от 05.06.2019 №68-В наложено дисциплинарное взыскание на виновного работника, снято по ходатайству обратившегося родителя приказом учреждения от 26.08.2019 №130-В
при дистанционном взаимодействии (телефон, электронная почта, электронные сервисы)	18	86%		0%		0%	3		Работник, беседой с которым родитель остался неудовлетворен, уволен по собственному желанию с 17.09.2019
<i>Удовлетворенность условиями оказания услуг в учреждении</i>	13	62%	1	3%	1	3%	7		
в целом условия оказания услуг	19	90%				0%	2	2 кв. мало специалистов, большая очередь, педагоги не повышают квалификацию	Штат учреждения укомплектован на 93%. 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	16	76%			1	5%	4	2 кв. не всегда 3,4 кв. работает до 17:00, неудобно забирать ребенка после работы, надо отпрашиваться	Планируется проведение анкетирования 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	14	67%			2	10%	5	2 кв. не работает в выходные, услуги в разных концах города 3,4 кв. работает до 17:00, неудобно забирать ребенка после работы, надо отпрашиваться	
график работы отдельного специалиста	13	62%			1	5%	7	2 кв. массаж до 15.00 3 кв. массаж только до 16.00 4 кв. связано с графиком учреждения	
график прихода социальных работников	5	24%				0%	16	2 кв. мало часов 4 кв. не нуждаемся	
рекомендуете ли учреждение родственникам и знакомым	11	52%	4	19%		0%	6	–	–
<i>Удовлетворенность качеством услуг, предоставленных в учреждении</i>	<i>11</i>	<i>53%</i>	<i>1</i>	<i>5%</i>	<i>1</i>	<i>3%</i>	<i>8</i>		

полнота обслуживания	социального	16	76%	1	5%	1	5%	3	<p>2 кв. нет всех специалистов, нет логопеда, маленькое здание, мало часов, услуги в разных зданиях, не полный перечень услуг</p> <p>3 кв. нет специалистов, не хватает системности и количества занятий, недостаточно развиты некоторые направления, нет психолога</p> <p>4 кв. здание не соответствует требованиям</p>	<p>Периодичность предоставления услуг регулируется постановлением Правительства ХМАО - Югры от 06.09.2014 №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 рекомендуем 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.</p>
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.)		15	71%	1	5%		0%	5	<p>3 кв. нет диет.стола для детей с ожирением</p> <p>4 кв. не всегда сообщается о графике занятий ребенка, точнее очень редко (отделение дневного пребывания)</p>	<p>Отсутствует возможность введения индивидуальных диет, старшей медицинской сестрой проведена консультация для родителей на собрании в отделении дневного пребывания.</p> <p>Проведена работа со специалистами отделения дневного пребывания о необходимости информировать родителей о мероприятиях с участием курируемого ребёнка. В разработке информационное панно для каждой группы (фото ребёнка, картинки (пиктограммы) прошедших за день мероприятий)</p>

<p>благоустройство и содержание помещений (уборка, оформление, освещение, температурный режим и т.д.)</p>	16	76%	2	10%		0%	<p>3</p> <p>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 4 кв. холодно в зимний период</p>	<p>Новое здание учреждения планируется к приобретению в 2020 году.</p>
<p>благоустройство и содержание территории, на которой расположено учреждение</p>	14	67%	3	14%	1	5%	<p>3</p> <p>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 полуподвальном помещении, низкие заборы и отсутствует оборудование 4 кв. здание не соответствует требованиям; детская площадка для прогулок мала</p>	<p>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"</p>

качество питания	4	19%		1	5%	16	3 кв. нет диет.стола для детей с ожирением 4 кв. нет возможности учесть диету; не пользуемся услугой	Отсутствует возможность введения индивидуальных диет, старшей медицинской сестрой проведена консультация для родителей на собрании в отделении дневного пребывания
организацией хранения личных вещей	11	52%		2	10%	8	3 кв. нет места в прихожей 4 кв. нет личных шкафов	Новое здание учреждения планируется к приобретению в 2020 году. В наличии гардеробная зона во всех зданиях учреждения, по ул. Красногвардейской закреплена вешалка, увеличено количество мест на ней, установлены отдельные полки для каждого ребенка
предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	6	29%			0%	15		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
мебель, мягкий инвентарь	11	52%			0%	10	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 Депсоцразвития Югры (апрель 2019).
порядок оплаты платных социальных услуг	6	29%		1	5%	14	2,4 кв. оплата в другом здании	Организована оплата услуг по терминалу
оперативность решения вопросов	12	57%		1	5%	8	4 кв. есть очереди на процедуры	С целью повышения качества обслуживания рекомендуем уточнить причину неудовлетворенности

результат оказания услуг (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решение его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги)	13	62%			1	5%	7	4 кв. социально-бытовые навыки не берутся в работу, нет полноценной программы, нет четкого протокола, который бы выполнялся ежедневно, поэтому нет ощутимого результата	С целью повышения качества обслуживания рекомендуем уточнить причину неудовлетворенности
качество жизни в результате получения социальных услуг изменилось положительно	10	48%	5	24%		0%	6		По итогам прохождения курса реабилитации родителей знакомят с результатами оказания услуг под подпись
<i>Удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) персонала учреждения при предоставлении социальных услуг</i>	19	90%	2	10%		0%	2	2 кв. нет логопеда, нужно больше обучения специалистов, педагоги все старой школы 4 кв. специалисты не обучены эффективным практикам работы с детьми с РАС, либо не применяют на практике имеющиеся знания	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, 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")
<i>Трудности, с которыми столкнулись при посещении учреждения:</i>	2	10%			2	10%			
далеко от остановок, редко ездит транспорт									Новое здание учреждения планируется к приобретению в 2020 году.
нет трудностей	2	10%							
нужно новое здание									

нет места для кормления и отдыха							
нельзя оставить на все процедуры сразу							
мало места							
нет детского туалета							
здания в разных концах города							
здание не соответствует требованиям				1	5%		
нет мест для парковки машин					0%		
очередь, за 3 года посещения не было логопеда					0%		
график работы до 17:00 не удобен для работающих				1	5%		
маленькие помещения					0%		
отсутствие возможности полноценных прогулок с детьми					0%		
изменение места посещения, адаптация ребенка					0%		
В анкетировании приняли участие чел.:				21			