

Вопросы анкеты	1 квартал 2020 года										Комментарии	ИНФОРМАЦИЯ О ПРИНЯТЫХ МЕРАХ
	удовлетв.		частично удовлетв.		неудовлетв.		не заполнили		% удовлетворенных			
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%				
СРЕДНИЙ ПРОЦЕНТ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ:												Информация о местонахождении информации о принятых мерах размещена в конце анкеты
1	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок)											
	27	94%	1	4%	1	2%	2	5%	98%			
1	на информационных стендах в организации	27	93%	1	3%	1	3%	0	0%		1 кв. нет комментариев	Ведется работа по обновлению стендов учреждения вновь принятым работником. На апрель 2020 года запланирован внутренний аудит проведенной работы
2	на официальном сайте	27	92%	1	3%	1	3%	6	21%		1 кв. нет комментариев	Информация на официальном сайте размещена в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Предложения по оформлению и дополнению сайта принимаются по телефону 35-60-71 (Коломиец Ольга Сергеевна)
3	при личном обращении	27	93%	2	7%	0	0%	0	0%		1 кв. нет комментариев	О проблемах, возникающих при личном обращении и обращении по телефону можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
4	при обращении по телефону	28	97%	1	3%	0	0%	0	0%		1 кв. нет комментариев	
2	Удовлетворенность условиями комфортности											
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	22,93	79%			6	21%	2	7%		1 кв. одно здание нужно; холодный пол; неудобно одевать лежащих; тесно; ее нет; без комментариев	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79), места ожидания в зданиях учреждения оборудованы мебелью, допустимой для размера помещения. По ул. Красногвардейская оборудована зона ожидания для детей, с раскрасками и письменными принадлежностями. Вопрос оборудования мебелью на контроле у заместителя директора
2	наличие и понятность навигации внутри учреждения	27	93%			2	7%	3	10%		1 кв. нет обозначения	О проблемах, возникающих при ориентировании в учреждении можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
3	наличие и доступность питьевой воды	25	85%			4	14%	10	34%		1 кв. воды нет; ее там нет «Куллера»; нет ее	Питьевой режим на ул. Красногвардейской - кипяченая вода (по запросу, с учетом особенностей детей), на ул. Пионерской 46, Светлая 51 - бутилированная вода и одноразовые стаканы (по запросу, с учетом особенностей детей)

4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	28	96%			1	3%	5	17%		1 кв. нет комментариев	О проблемах, возникающих при посещении санитарно-гигиенических помещений можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
5	санитарное состояние помещений учреждения	27	93%			2	7%	1	3%		1 кв. в помещении холодно; старое	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79)
6	транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте)	19	65%			10	34%	6	21%		1 кв. низкая доступность общественного транспорта; остановка далеко; неудобное расположение; далеко остановка; остановка далеко; удаленность; далеко от	Существует возможность использования социального такси, подробную консультацию можно получить у специалиста учреждения по тел. 33-61-59
7	наличие парковки на прилегающей территории учреждения	22	75%			7	24%	6	21%		1 кв. недостаточно мест; места заняты сотрудн.; зимой в снегу не чистят; маленькая площадь; недостаточно места; нет парковки ; мало места; мало мест	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 зданиях учреждения исходя из общего количества машино-мест возможно предусмотреть только одно машиноместо для людей с инвалидностью
8	доступность записи на получение услуги по телефону	28	96%			1	3%	4	14%			О проблемах, возникающих при записи по телефону можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
9	доступность записи на получение услуги на официальном	29	98%			0	0%	13	45%		1 кв. не пользуюсь сайтом	
10	доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных	29	98%			0	0%	13	45%			
11	доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения	28	96%			1	3%	2	7%		1 кв. нет комментариев	О проблемах, возникающих при посещении учреждения можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
12	своевременность начала занятия/консультации специалиста (отсутствует время ожидания в коридоре перед началом услуги)	29	100%			0	0%	1	3%		1 кв. бывает ожидание	Проведена разъяснительная работа с работниками об исполнении режима работы учреждения, недопустимости ожидания начала занятия
13	своевременность прихода социального работника на дом	28	95%			1	3%	13	45%		1 кв. нет комментариев	О проблемах, возникающих при посещении на дому можно сообщить по телефону заведующему отделением 33-61-59 (Яконюк Ирина Николаевна) или в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
3	<i>Удовлетворенность условиями доступности предоставления услуг для инвалидов и других</i>	25	86%	3	11%	0	1%	19	67%	99%		

1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	24	84%	3	10%	1	3%	17	59%	1 кв. нет комментариев	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79) О проблемах, возникающих при посещении учреждения можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (10% парковки, но не менее 1 машиноместа)	22	77%	6	21%	0	0%	16	55%	1 кв. мест нет	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79), будет предусмотрено больше машиномест
3	наличие поручней, расширенных дверных проемов	23	81%	4	14%	1	3%	18	62%	1 кв. нет комментариев	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79) О проблемах, возникающих при посещении учреждения можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
4	наличие сменных кресел-колясок	24	84%	4	14%	0	0%	19	66%	1 кв. нет комментариев	В учреждении в наличии сменные кресла-коляски, предоставляются при необходимости. О проблемах, возникающих при посещении учреждения можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	24	84%	4	14%	0	0%	17	59%	1 кв. нет комментариев	Санитарно-гигиенические помещения учреждения оборудованы для лиц с ограниченными возможностями. О проблемах, возникающих при посещении учреждения можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	25	87%	3	10%	0	0%	22	76%	1 кв. не в курсе	Учреждение частично обеспечено информационными табличками, дублирующими информацию. Работа в данном направлении ведется
7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными	26	91%	2	7%	0	0%	20	69%	1 кв. без комментариев	
8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	26	90%	2	7%	0	0%	24	83%	1 кв. не знаю	услуга не востребована, обучение специалистов планировалось, но не состоялось, в связи с его организацией в отпускной период
9	наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению	27	94%	1	3%	0	0%	23	79%	1 кв. без комментариев	Сбой в работе альтернативной версии сайта после обновления устранен

10	помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории (ситуативная помощь)	25	87%	3	10%	0	0%	19	66%	1 кв. без комментариев	В учреждении оказывается ситуационная помощь. О проблемах, возникающих при посещении учреждения можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
11	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	26	91%	2	7%	0	0%	19	66%	1 кв. без комментариев	Консультацию о получении услуги на дому или в дистанционном режиме можно получить по телефону 33-61-59. О проблемах, возникающих при посещении учреждения можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
4	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников	28	97%	1	2%	0	0%	2	8%	100%	
1	при первичном обращении и информировании	27	93%	2	7%	0	0%	0	0%	1 кв. без комментариев	О проблемах, возникающих при посещении учреждения можно сообщить в письменном виде через "Почту доверия" (прозрачные ящики в зданиях учреждения) либо в электронном виде на главной странице официального сайта учреждения (прием обращений граждан)
2	непосредственно при оказании услуг	29	100%	0	0%	0	0%	2	7%		
3	при дистанционном взаимодействии (телефон,	29	99%	0	0%	0	0%	5	17%		
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг в	26	89%	2	6%	2	5%	3	9%	95%	
1	в целом условия оказания услуг	28	97%			1	3%	0	0%	1 кв. нужен БАК и нейропсихолог	С марта 2020 года оказывается услуга биоакустической коррекции (БАК). Штатом учреждения не предусмотрена должность нейропсихолога
2	график работы учреждения	26	90%			3	10%	0	0%	1 кв. группа дневного пребывания до 17.00; до 18.00	Планируется изменение графика работы отделения дневного пребывания в здании на ул. Светлая 51 (до 18.00) после укомплектования штата отделения. Вопрос изменения графика работы медицинских сестер по массажу будет решаться после укомплектования штата медицинских сестер
3	график работы подразделения/отделения	26	89%			3	10%	2	7%	1 кв. ОДП до 17.00, нужно хотя бы до 18.30 для второй смены; до 18.00	
4	график работы отдельного специалиста	28	96%			1	3%	2	7%	1 кв. массаж заканчивается еще раньше, чем работа отделения	
5	график прихода социальных работников	28	95%			1	3%	11	38%	1 кв. не пользуюсь услугой	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
6	рекомендуете ли учреждение родственникам и знакомым	19	66%	10	34%	0	0%	0	0%	-	-
6	Удовлетворенность качеством услуг,	26	91%	2	6%	1	2%	10	34%	98%	

1	полнота социального обслуживания	26	89%	3	10%	0	0%	3	10%	1 кв. мало часов; недостаточная работа по социально-бытовой адаптации детей; не хватает специалистов	Периодичность предоставления услуг регулируется постановлением Правительства ХМАО - Югры от 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 2020 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)	29	100%	0	0%	0	0%	4	14%	—	—
3	благоустройство и содержание помещений (уборка, оформление, освещение, температурный режим и т.д.)	24	83%	4	14%	1	3%	2	7%	1 кв. нужен веник чтобы сметать снег с обуви	на входе в здание учреждения размещен веник
4	благоустройство и содержание территории, на которой расположено учреждение	22	75%	6	21%	1	3%	4	14%	1 кв. в помещении холодно, нет оборудованной площадки для прогулок; затрудняюсь ответить; стоянки не чистятся; старое здание; не чистят территорию от снега; тесно	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79) В 2015 году у здания на ул. Красногвардейская установлена адаптированная детская площадка. Вопросы очистки территории автостоянок у зданий учреждения оперативно решаются с управляющими организациями
5	качество питания	28	97%			0	0%	23	79%	—	—
6	организацией хранения личных вещей	27	95%			1	3%	16	55%	1 кв. не хватает	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79) В наличии гардеробная зона во всех зданиях учреждения
7	предоставление социально-бытовых, парикмахерских и	28	98%			0	0%	15	52%	—	—
8	мебель, мягкий инвентарь	26	88%			3	10%	11	38%	1 кв. старая	В отделении дневного пребывания мебель заменена в 2016 году. Мягкий инвентарь закупается ежегодно. Информация подтверждена проверкой Депсоцразвития Югры (апрель 2019). Вопрос оборудования мебелью на контроле у заместителя директора
9	порядок оплаты платных социальных услуг	28	98%			0	0%	20	69%	1 кв. не пользовались	
10	оперативность решения вопросов	29	99%			0	0%	5	17%		
11	результат оказания услуг (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решение его правовых, бытовых и других проблем в	29	99%			0	0%	8	28%		

12	качество жизни в результате получения социальных услуг изменилось положительно	22	75%	7	24%	0	0%	7	24%			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>	26	90%	3	10%	0	0%	0	0%	100%	1 кв.недостаточно компетенции для работы с детьми с РАС	В 2018 - 2019 годах все специалисты прошли курс семинаров Л. Шпицберга. 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 30 % специалистов. Полный перечень курсов и фамилии обученных размещены в приложении 2 к ежегодным анализам деятельности, размещенным на официальном сайте (вкладка "Информация об учреждении", раздел "Анализ деятельности учреждения")
В анкетировании приняли участие чел.:		29									29	