

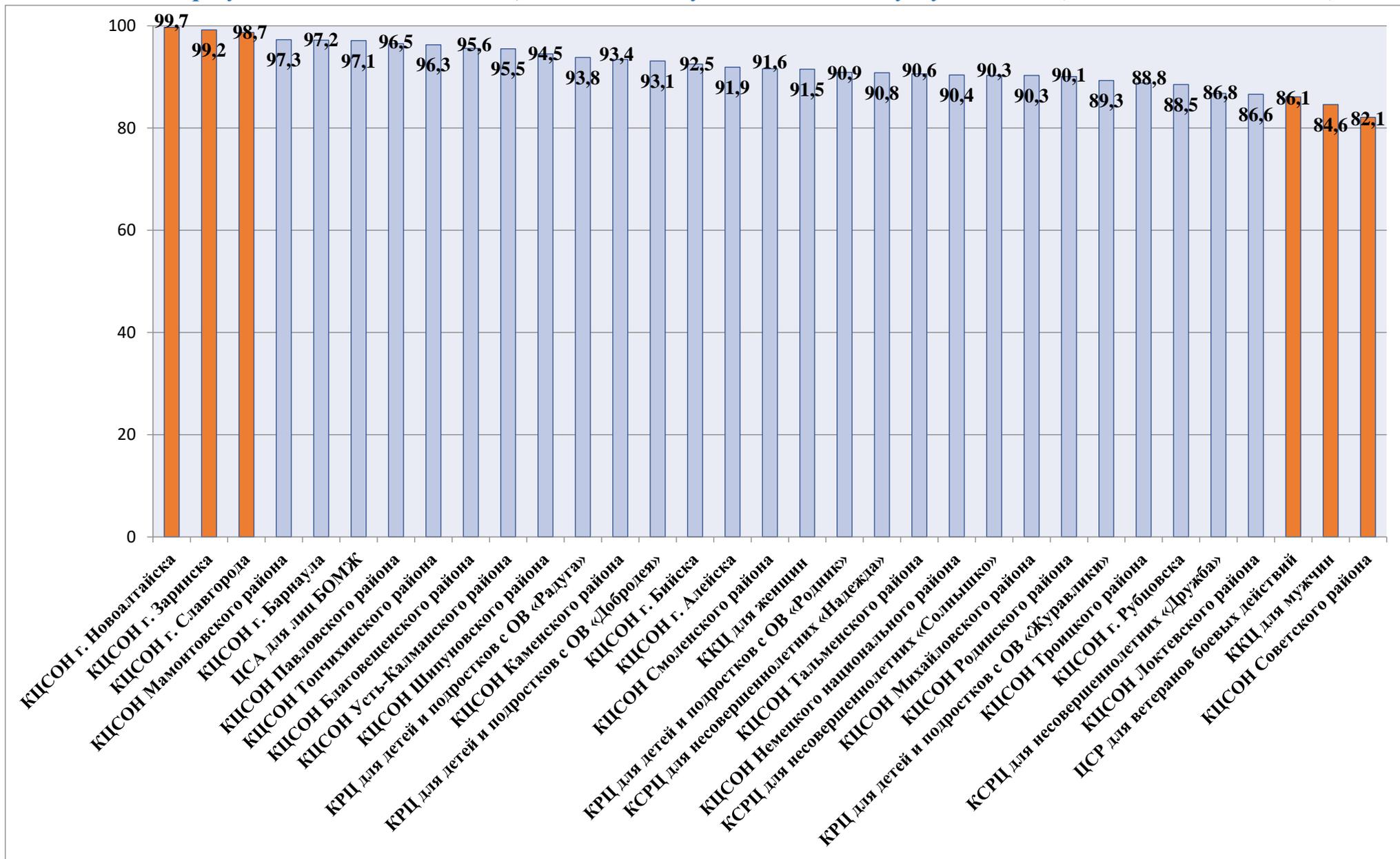
**Аналитический отчет**  
**по результатам реализации Государственного контракта на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Министерства социальной защиты Алтайского края (2019 г.)**

## Содержание

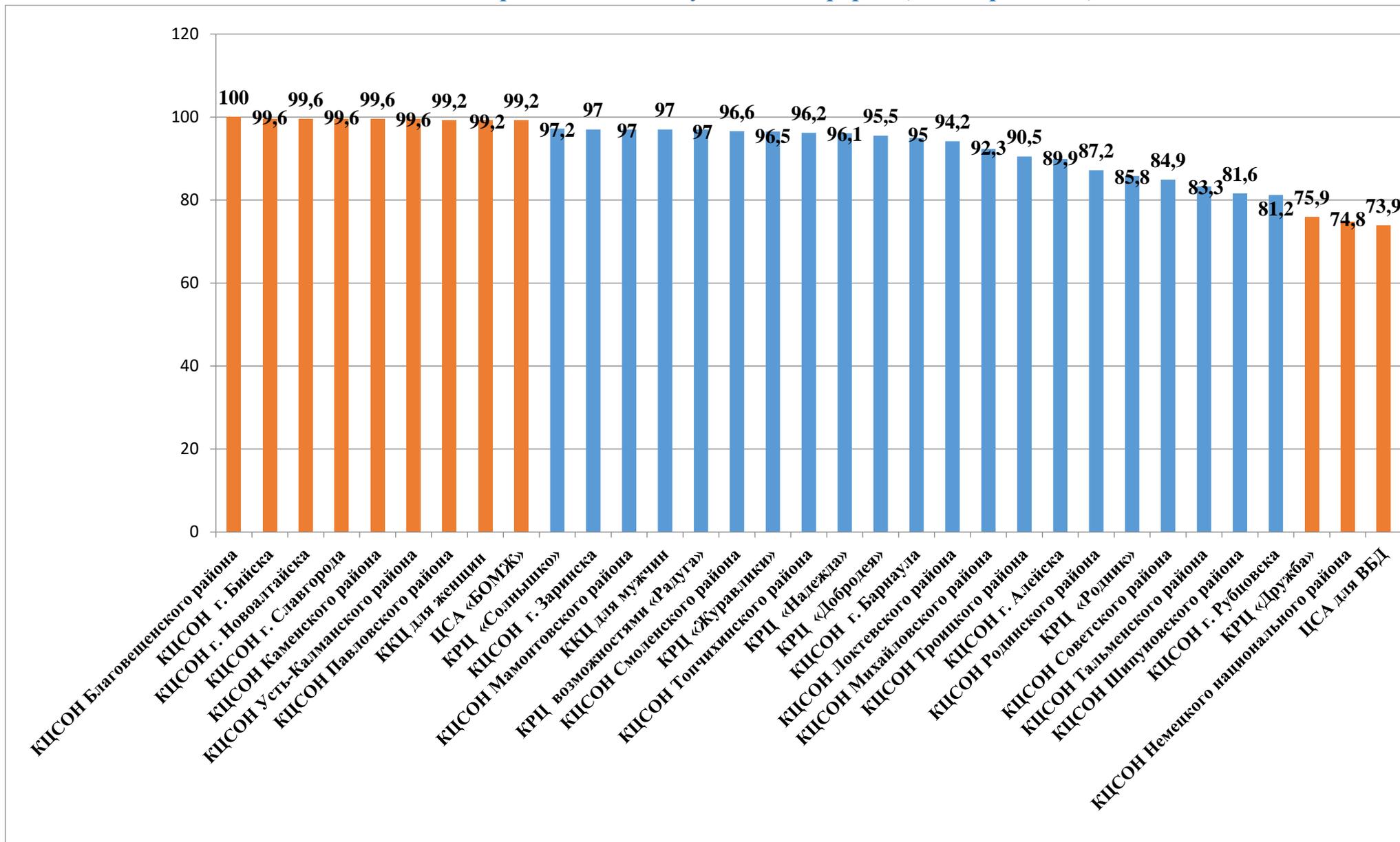
Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 г. (по 100 балльной шкале).....	4
Показатель 1.Открытость и доступность информации об организации.....	5
Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления.....	6
Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов .....	7
Показатель 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.....	8
Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг .....	9
Результаты по показателям для каждой организации с комментариями и рекомендациями .....	10
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новоалтайска» .....	10
КГБУСО Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заринска .....	12
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Славгорода».....	15
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Мамонтовского района» .....	17
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Барнаула».....	20
КГБУСО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства».....	23
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Павловского района».....	25
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Топчихинского района» .....	28
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Благовещенского района».....	30
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Калманского района».....	33
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шипуновского района».....	36
КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга» .....	38
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района» .....	41
КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добродея» .....	44

КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Бийска» .....	46
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Алейска» .....	48
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Смоленского района» .....	50
КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин».....	53
КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник».....	55
КГБУСО Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда».....	58
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тальменского района» .....	60
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Немецкого национального района» .....	63
КГБУСО Краевой социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко» .....	66
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района» .....	68
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Родинского района» .....	71
КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики».....	74
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Троицкого района» .....	77
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Рубцовска».....	79
КГБУСО Краевой социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба».....	82
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Локтевского района».....	85
КГБУСО Центр социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий.....	88
КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин» .....	91
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района» .....	93

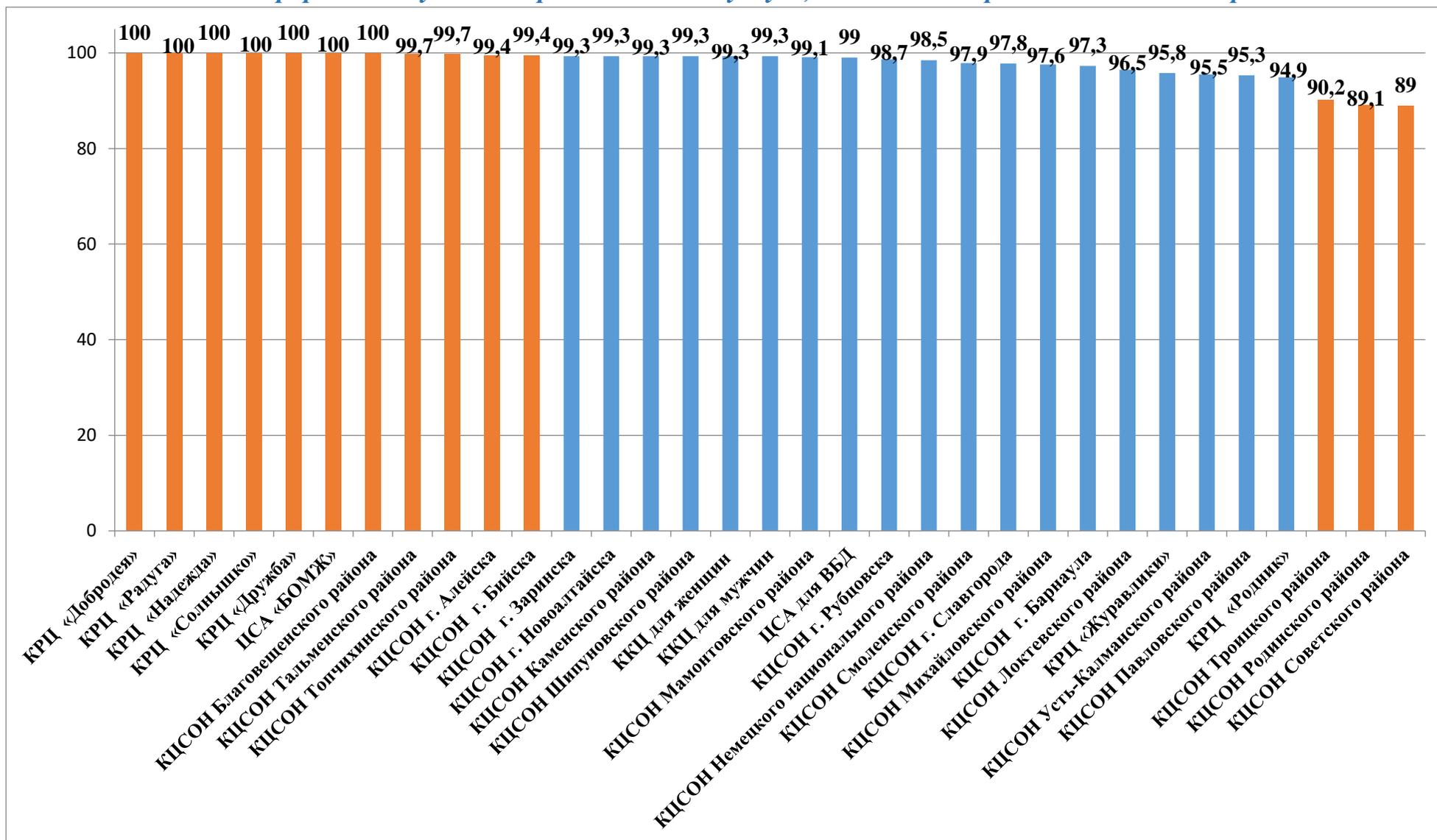
*Итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 г. (по 100 балльной шкале)*



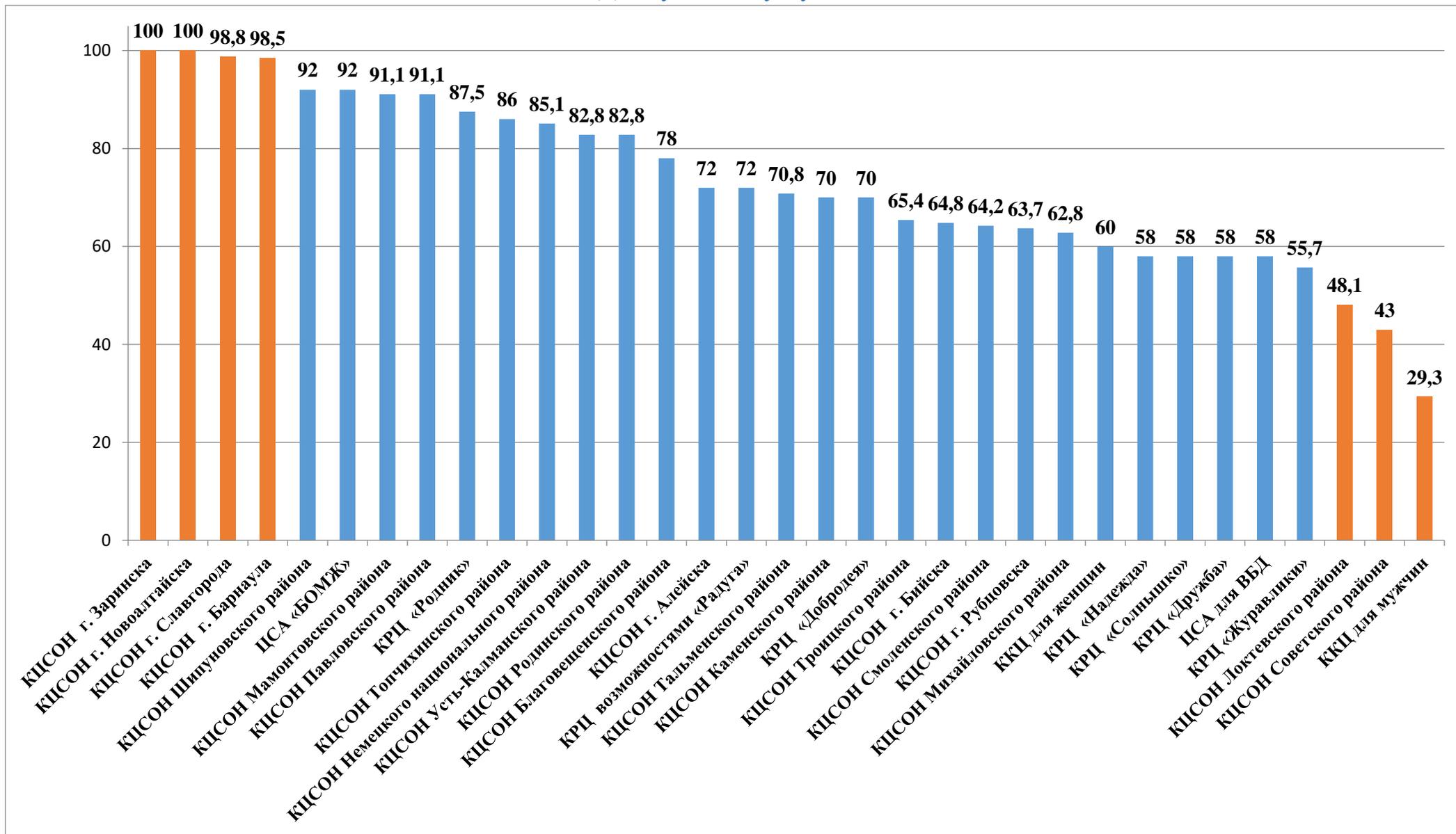
*Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации*



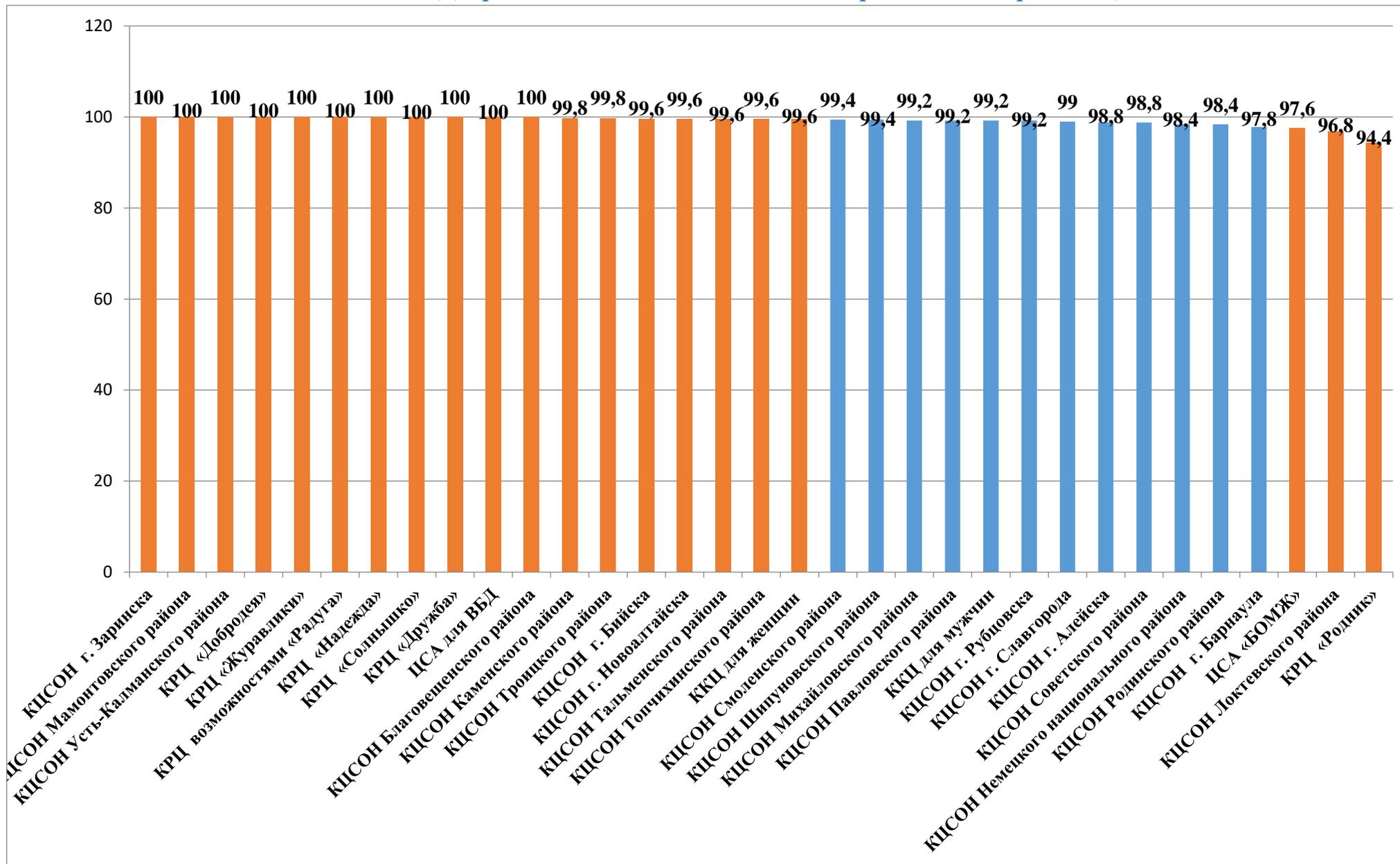
*Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления*



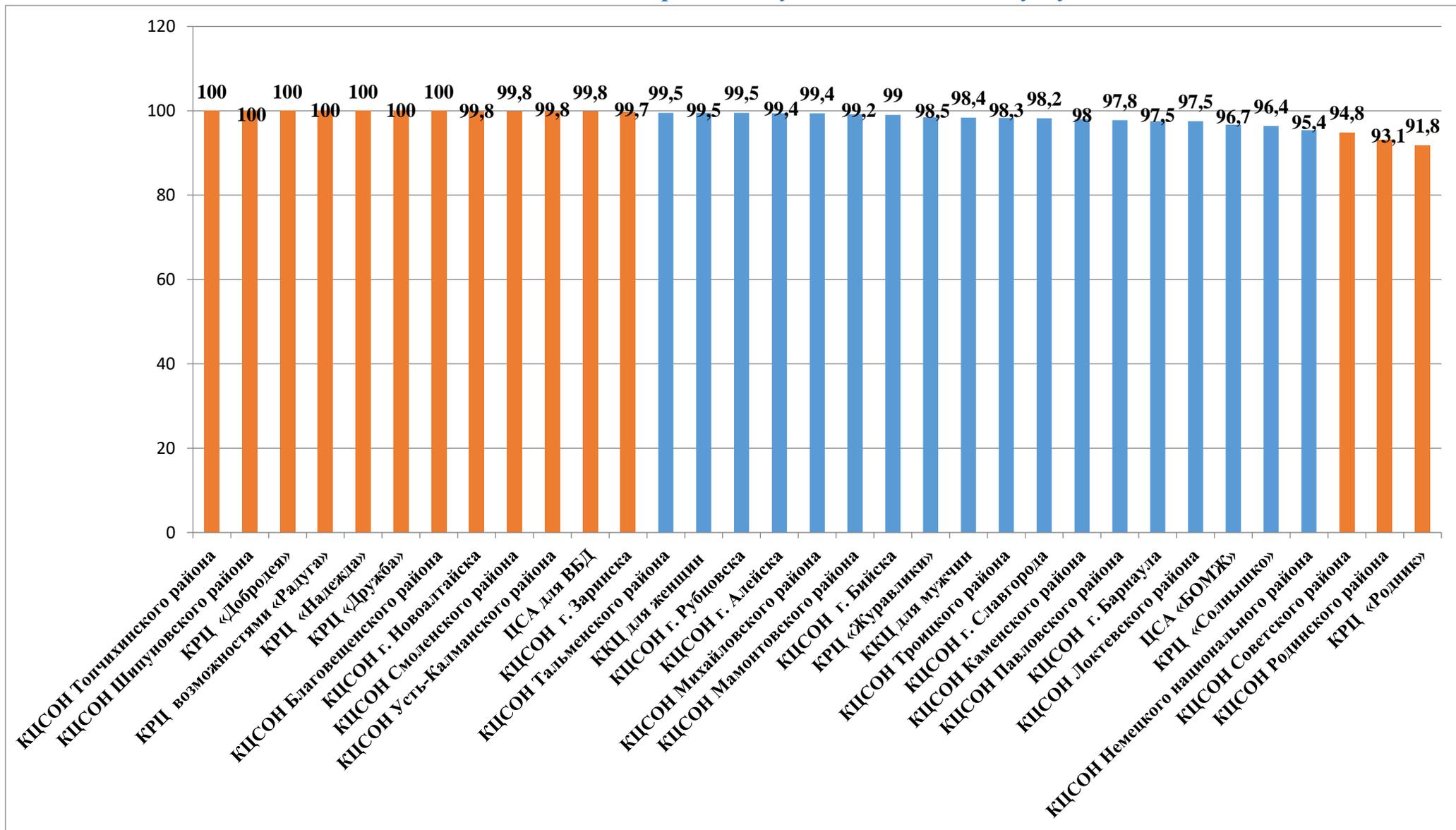
*Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов*



*Показатель 4. Доброжелательность, вежливость работников организации*



*Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг*



*Результаты по показателям для каждой организации с комментариями и рекомендациями  
КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новоалтайска»*

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Комплексный центр социального обслуживания населения г. Новоалтайска</b>	99,6	99,3	100	99,6	99,8	<b>99,7</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Новоалтайска»**

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 соответствие требованиям.

Эксперт высоко оценил полноту и доступность размещенной информации на официальном сайте организации. 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. Предлагается добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

521 получатель услуг принял участие в опросе, из них 95 процентов обращались к информации на стенде, 99 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 75 процентов получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 99 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеет 31 процент опрошенных получателей услуг, из них 100 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 100 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 97 процентов получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 100 процентов опрошенных получателей услуг.

99 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, говорят о том, что необходимо увеличить число бесплатно оказываемых услуг.

*КГБУСО Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заринска*

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Комплексный центр социального обслуживания населения г. Заринска</b>	97	99,3	100	100	99,7	<b>99,2</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города г. Заринска»**

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 необходимость дооборудовать учреждение звуковыми и световыми оповещателями, бегущими строками для инвалидов по слуху и зрению, информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля.

Оценивая соответствие информации, размещенной на официальном сайте организации, эксперт высоко оценил регулярное обновление новостной ленты организации, отметил необходимость добавить детализированную информацию об учредителе, об адресах электронной почты руководителей и заместителей организации, информацию о руководителях филиалов.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен доброжелательный и вежливый ответ на электронную почту, при общении по телефону не представили название своей организации и перенаправили на другой номер, эксперт отметил необходимость указать на сайте учредителя актуальный телефонный номер. Предлагается добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы», а также организовать техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее).

215 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 79 процентов обращались к информации на стенде, 100 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 54 процента получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 100 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 32 процента опрошенных получателей услуг, из них 100 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 100 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 88 процентов получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 100 процентов опрошенных получателей услуг.

100 процентов опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, говорили о том, что нужно поменять расположение центра, так как он находится далеко от города и неудобно добираться.

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Славгорода»**

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Комплексный центр социального обслуживания населения г. Славгорода</b>	99,6	97,8	98,8	99	98,2	<b>98,8</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города г. Славгорода**

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 (тарифы на субсидии, законы, выдержки из документов на случай ЧС, фото сотрудников и т.д.).

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

Оценивая доступность услуг для инвалидов, эксперт отметил наличие кнопки вызова на улице, специальной схемы для инвалидов по зрению и кнопки громкой связи для данной категории инвалидов.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации. Также эксперт отмечает необходимость добавить информацию на официальный сайт о заместителях организации, изменить способ подачи информации о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том

числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией (вся информация представлена в формате документов, которые нужно скачивать). На сайте есть раздел «Часто задаваемые вопросы», но нет возможности задать свой вопрос.

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.

197 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 86 процентов обращались к информации на стенде, 100 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовался 51 процент получателей услуг, из них 99 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 100 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 94 процента опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 38 процентов опрошенных получателей услуг, из них 96 процента 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 100 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 80 процентов получателей услуг, из них 99 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 99 процентов опрошенных получателей услуг.

95 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 99 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Расширить площадь кабинетов для оказания услуг», «Создать комфортную зону отдыха для ожидания», «Установить информационную табличку или указатель», а также получатели говорили о необходимости предоставления услуг дефектолога и массажиста.

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Мамонтовского района»*

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Комплексный центр социального обслуживания населения Мамонтовского района</b>	97	99,1	91,1	100	99,2	<b>97,3</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Мамонтовского района»**

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 необходимость дооборудовать учреждение информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля.

Оценивая соответствие информации, размещенной на официальном сайте организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, а также необходимость добавить детализированную информацию об учредителе, о формах социального обслуживания, в которых организация предоставляет социальные услуги.

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. Вместе с этим эксперт отмечает необходимость добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» и обеспечить техническую возможность выражения получателем мнения о качестве условий оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

99 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 83 процента обращались к информации, размещённой на информационном стенде в помещении Центра, 83 процента были удовлетворены открытостью и доступностью данной информации.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 20 процентов опрошенных получателей услуг, 20 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 99 процентов опрошенных получателей услуг.

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

На вопрос: «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?», положительно ответил 31 процент опрошенных получателей услуг, из них 30 процентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

99 процентов опрошенных получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 63 процента получателей услуг, 63 процента удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразили готовность 97 процентов опрошенных респондентов.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 98 процентов опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Пенсионерам предоставлять услуги бесплатно», «Необходимы услуги логопеда», «Оказание срочной социальной помощи на дому», «Недостаточно срочной, натуральной помощи (одежда, обувь)», а также многие получатели говорили о том, что Центру необходимо больше мероприятий для детей - инвалидов, и организовывать досуговые мероприятия с выездом по месту проживания.

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Барнаула»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Комплексный центр социального обслуживания населения г. Барнаула</b>	95	97,3	98,5	97,8	97,5	<b>97,22</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула»**

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлено много полезной тематической информации, информация о центре предоставляется по ТВ в холле, вместе с этим, эксперт отмечает необходимость добавить на стенд схему проезда до организации.

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 отсутствие расширенных дверных проемов на входе. Со слов сотрудников услуги для передвигающихся на колясках предоставляются только на первом этаже. Эксперт отметил необходимость дооборудовать учреждение бегущей строкой, дублирующей для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информации.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие телефонного справочника, удобных переходов между страницами, большого количества фотографий и полезной информации.

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. На сайте есть раздел «Часто задаваемые вопросы», также эксперт отмечает необходимость добавить на сайт организации электронный сервис для подачи электронного обращения или получения консультации или возможность задать свой вопрос в разделе «Часто задаваемые вопросы».

390 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 73 процента обращались к информации на стенде, 98 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 35 процентов получателей услуг, из них 92 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?», 97 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 95 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 44 процента опрошенных получателей услуг, из них 95 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 97 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 70 процентов получателей услуг, из них 97 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 97 процентов опрошенных получателей услуг.

97 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 99 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Улучшить санитарно-гигиенические условия, а именно туалет и чистоту ковров. Проветрить игровую перед занятием», «Для комфортной среды в помещениях желательно установить пластиковые окна, сделать

ремонт в коридоре», а также получатели говорили о неудобстве режима работы центра и необходимости водонагревателя.

*КГБУСО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства</b>	99,2	100	92	97,6	96,7	<b>97,1</b>

**КГБУСО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»**

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что на стендах представлено много полезной тематической информации.

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

Оценивая доступность услуг для инвалидов, эксперт отметил наличие кнопки вызова на первом этаже, информирующих тактильных табличек для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля, тактильных плиток. Эксперт отмечает необходимость дооборудовать учреждение поручнями по внутренним лестницам, расширенными дверными проемами, специально оборудованных санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также официальный ответ по электронной почте, также эксперт отмечает наличие работоспособного сервиса для подачи электронных

обращений, есть возможность задать вопрос в разделе «Часто задаваемые вопросы», ответ адресуется на электронную почту, на сайте открыт доступ для опроса граждан о качестве условий оказания услуг.

30 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 70 процентов обращались к информации на стенде, 66 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 33 процента получателей услуг, 33 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?», 100 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 100 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 26 процентов опрошенных получателей услуг, 26 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 93 процента получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 36 процентов получателей услуг, 36 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 90 процентов опрошенных получателей услуг.

97 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Второе на ужин», «Разрешить станок для бритья», а также получатели говорили о необходимости открыть больше таких Центров помощи.

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Павловского района»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Комплексный центр социального обслуживания населения Павловского района</b>	99,2	95,3	91,1	99,2	97,8	<b>96,52</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Павловского района»**

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, что на входной зоне пороги не соответствуют норме для беспрепятственного доступа инвалидов - колясочников, а также пол входной зоны требует ремонта.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил яркий дизайн, наличие всей необходимой информации, но вместе с этим эксперт отмечает, что для получения информации о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (полустационарной, на дому), об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований, о финансово-хозяйственной деятельности, о правилах внутреннего распорядка

для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре, структуре центра и мн. др. необходимо скачивать документы – это затрудняет доступ к информации.

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.

Участие в опросе приняли 106 получателей услуг, 87 процентов из них при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворены 87 процентов опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 46 процентов опрошенных получателей услуг, 44 процента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 98 процентов опрошенных получателей услуг.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 87 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеет 31 процентов опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, 30 процентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 98 процентов опрошенных получателей услуг.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 100 процентов опрошенных получателей услуг.

59 процентов опрошенных получателей, пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с Центром, 59 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр выразили готовность 94 процента опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 98 процентов опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100 процентов опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «Нет спец. оборудования для занятий с инвалидами», «Больше игрового оборудования для детей», «Может добавить что-то из музыкальных занятий», а также были пожелания о том, что нужно больше тренажёров, больше услуг, что в Центр нужен психолог, и необходим ремонт и расширения кабинетов.

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Топчихинского района»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Комплексный центр социального обслуживания населения Топчихинского района</b>	96,2	99,7	86	99,6	100	<b>96,3</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Топчихинского района»**

Оценивая по представленным фотографиям зону ожидания, эксперт отметил наличие в учреждении двух комфортно оборудованных зон ожидания. Оценивая наличие и понятность навигации внутри организации, эксперт отметил наличие плана помещения, на каждой двери имеется табличка с информацией.

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 контрастные полосы на дверных проходах и на лестницах выделенные края ступеней, вместе с этим необходимо дооборудовать учреждение звуковыми и световыми оповещателями (маяками), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации)

Оценивая сайт учреждения, эксперт отметил, что сайт организации размещен на площадке хостинга, на котором при переходе на страницы появляются всплывающие окна рекламы, которые блокируют работу с сайтом, что затрудняет пользователям доступ к информации. Также эксперт отметил необходимость добавить на сайт информацию о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, схемы проезда до организации.

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.

109 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 82 процента обращались к информации на стенде, 99 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 57 процентов получателей услуг, из них 97 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 100 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 31 процент опрошенных получателей услуг, из них 100 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 100 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 80 процентов получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 100 процентов опрошенных получателей услуг.

100 процентов опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100 процентов.

Получатели пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации не оставили.

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Благовещенского района»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Комплексный центр социального обслуживания населения Благовещенского района</b>	100	100	78	100	100	<b>95,6</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Благовещенского района»**

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 по представленным фотографиям наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил необходимость дооборудовать учреждение специальным санитарно-гигиеническим помещением, звуковыми и световыми оповещателями, бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации).

Оценивая представленную информацию о филиалах, эксперт отметил большое количество филиалов и разветвленную структуру учреждений, на сайте учредителя и сайте организации информация о структуре представлена в полном объеме с указанием всех контактных данных.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации. Также эксперт отмечает необходимость добавить информацию на официальный сайт о заместителях организации, о персональном составе работников организации

социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания.

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».

Участие в опросе приняли 120 получателей услуг, 82 процента из них при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворены 82 процента опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 74 процента опрошенных получателей услуг, 74 процента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеет 47 процентов опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, 47 процентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

78 процентов опрошенных получателей, пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с Центром, 78 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр выразили готовность 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей.

В качестве пожеланий от получателей по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставлен только один отзыв: «Нужен инструктор по лечебной физкультуре».

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Калманского района»**

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Калманского района</b>	99,6	95,5	82,8	100	99,8	<b>95,54</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Калманского района»**

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. Вместе с этим эксперт отмечает необходимость добавить на стенд информацию о правилах внутреннего трудового распорядка и коллективном договоре.

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 откидного пандуса, и детской сменной кресла-коляски, эксперт отмечает необходимость дооборудовать учреждение сменной кресло-коляской для взрослых, бегущей строкой, дублирующей для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика.

Эксперт отметил, что в учреждении организовано взаимодействие с получателями через социальные сети и мессенджеры (группы в WhatsApp).

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил яркий дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, регулярное обновление новостной ленты, полную информацию о кадровом составе, наличие большого количества фотографий и полезной информации. Вместе с этим, эксперт отмечает, что дизайн сайта

полностью идентичен дизайну сайта КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга», что может создать трудности для идентификации сайта организации.

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 сервиса для подачи электронных обращений. Эксперт отмечает необходимость добавить раздел сайта «Часто задаваемые вопросы».

107 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 84 процента обращались к информации на стенде, 100 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 41 процент получателей услуг, из них 98 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 100 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 85 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 47 процентов опрошенных получателей услуг, из них 96 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 100 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 77 процентов получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 100 процентов опрошенных получателей услуг.

99 процентов опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Оборудовать (вешала, зеркала) и расширить помещение, где выдают натуральную помощь», «Увеличение количества дидактического материала для детей-инвалидов и детей с ОВЗ», а также получатели говорили о необходимости организованного питания для детей и увеличения числа тренажёров.

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шипуновского района»**

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
<b>Комплексный центр социального обслуживания населения Шипуновского района</b>	81,6	99,3	92	99,4	100	<b>94,46</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Шипуновского района»**

Оценивая по представленным фотографиям 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 на входной зоне многоуровневых поручей, противоскользящего покрытия, контрастных полос, двух кнопок вызова персонала. Вместе с этим эксперт отметил необходимость дооборудовать учреждение знаком для автотранспортных средств инвалидов, многоуровневыми поручнями по внутренним лестницам, звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации).

Оценивая официальный сайт организации, который размещен в виде отдельных страниц на сайте учредителя, эксперт отметил необходимость дополнить информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении

независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).

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. Эксперт отмечает необходимость добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».

164 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 96 процентов обращались к информации на стенде, 100 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 42 процента получателей услуг, из них 99 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 99 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 17 процентов опрошенных получателей услуг, из них 100 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 99 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 88 процентов получателей услуг, из них 99 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 100 процентов опрошенных получателей услуг.

100 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации говорили об увеличении количества занятий в неделю со специалистами.

*КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»	97	100	72	100	100	<b>93,8</b>

**КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Радуга»**

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 отмечает необходимость дооборудовать в учреждении: оборудовать пандусами (подъемными платформами) поручнями по внутренним лестницам (многоуровневые), расширенными дверными проемами (ширина просвета дверей от 0,9 м до 1,2 м, пороги в дверных проемах не выше 0,014 м); звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); Информационными тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил яркий дизайн, хорошую структуру и переходы между страницами сайта, регулярное обновление новостной ленты, полезную информацию для детей и родителей,

информацию о достижениях организации, наличие большого количества фотографий и полезной информации. Вместе с этим эксперт отмечает, что дизайн сайта полностью идентичен дизайну сайта Комплексного центра социального обслуживания населения Усть-Калманского района, что может создать трудности для идентификации сайта организации.

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. На сайте организации есть раздел «Часто задаваемые вопросы»

11 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 100 процентов обращались к информации на стенде, 100 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 45 процентов получателей услуг, 45 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 100 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 100 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 18 процентов опрошенных получателей услуг, 18 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 100 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 55 процентов получателей услуг, 55 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 100 процентов опрошенных получателей услуг.

100 процентов опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Заменить унитазы», «Заменить кровати».

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района	99,6	99,3	70	99,8	98	<b>93,43</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Каменского района»**

Оценивая по представленным фотографиям 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 необходимость дооборудовать учреждение санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов; бегущей строкой, дублирующей для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; звуковыми и световыми оповещателями (маяки); обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации, следует отметить очень хороший способ представления информации для получателей о независимой оценке качества условий оказания социальных услуг.

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».

147 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 73 процента при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью, полнотой и доступностью данной информации удовлетворены 73 процента опрошенных получателей услуг.

На вопрос: «Пользовались ли Вы официальным сайтом Центра, чтобы получить информацию о его деятельности?» положительно ответили 67 процентов опрошенных получателей услуг, из них 67 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещённой на его официальном сайте.

99 процентов опрошенных получателей услуг на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?» ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 98 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеет 36 процентов опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, 36 процентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

86 процентов опрошенных получателей, пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с Центром, 85 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр выразили готовность 97 процентов опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 97 процентов опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 96 процентов опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «Хотелось бы, чтобы был прием в выходные дни», «Хорошо бы было организовать клуб выходного дня по запросам и интересам клиентов», «При смене руководителя, в центре появилось много новшеств. В основном работа направлена на особых детей. А как же семьи в которых пьют и эти дети?», «Содействовать созданию службы социального такси», «К большому сожалению в центре нет инструктора по ЛФК», «Моему ребёнку очень нужна помощь логопеда, но в комплексном центре такого специалиста нет», «Хотелось бы чтобы на территории центра была детская

игровая площадка, чтобы дети могли играть на ней когда приходят на занятия», а также много сказано о неудобном географическом расположении Центра, о том, что он удалён от центра города и к нему сложно добраться. Также было оставлено много благодарственных отзывов о работе специалистов.

*КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добродея»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добродея»	95,5	100	70	100	100	<b>93,1</b>

**КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Добродея»**

Оценивая по представленным фотографиям 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 необходимость дооборудовать учреждение сменной креслом-коляской; расширенными дверными проемами, многоуровневыми поручнями с двух сторон по внутренним лестницам; звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика; обеспечить возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации, яркий и интересный дизайн, хорошие переходы между страницами.

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 технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг. Эксперт отмечает необходимость создание сервиса для подачи электронных обращений и раздела на сайт «Часто задаваемые вопросы».

12 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 50 процентов обращались к информации на стенде, 50 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 67 процентов получателей услуг, 67 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 75 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 75 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 42 процента опрошенных получателей услуг, 42 процента 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 75 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 75 процентов получателей услуг, 75 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 75 процентов опрошенных получателей услуг.

75 процентов опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 75 процентов.

Пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации у получателей нет.

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Бийска»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения г. Бийска	99,6	99,4	64,8	99,6	99	<b>92,48</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Бийска»**

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 необходимость дооборудовать учреждение информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля; звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); специально оборудованным санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов; расширенными дверными проемами.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации.

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 раздела на сайте «вопрос-ответ», вместе с этим предлагает добавить возможность задать свой вопрос; в разделе контроль качества эксперт предлагает убрать неактуальные ссылки на анкеты.

640 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 93 процента обращались к информации на стенде, 99 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 70 процентов получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 100 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 98 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 39 процентов опрошенных получателей услуг, из них 96 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 99 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 85 процентов получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 99 процентов опрошенных получателей услуг.

99 процентов опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 99 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Размещение сигнальных табличек для слабовидящих», «Занятия по субботам», «Расширение штата специалистов (например, логопед, дефектолог)», а также получатели говорили о необходимости ремонта и предоставлении услуг в одном здании.

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Алейска»**

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения г. Алейска	89,9	99,4	72	98,8	99,4	<b>91,9</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Алейска».**

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 необходимость дооборудовать в учреждении входную зону пандусом (подъемной платформой); специально оборудованным санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов; звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации).

Оценивая сайт, на момент проверки экспертом (ноябрь 2019 г.) сайт учреждения был размещен на отдельных страницах на сайте учредителя, на момент подготовки аналитического отчета организация разместила ссылку на официальный сайт, который соответствует необходимым требованиям.

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 необходимость наполнить раздел сайта «Часто задаваемые вопросы», с возможностью задать вопрос, обеспечить работоспособность сервиса для подачи электронных обращений.

133 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 82 процентов обращались к информации на стенде, 99 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 64 процента получателей услуг, из них 98 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 100 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 38 процентов опрошенных получателей услуг, из них 100 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 99 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 78 процентов получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 99 процентов опрошенных получателей услуг.

100 процентов опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100 процентов.

Получатели пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации не оставили.

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Смоленского района»*

Название организаций	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
Комплексный центр социального обслуживания населения Смоленского района	96,6	97,9	64,2	99,4	99,8	<b>91,58</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Смоленского района»**

Оценивая по представленным фотографиям 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 необходимость дооборудовать входную зону многоуровневыми поручнями и отремонтировать пандус; установить знак «парковка для инвалидов»; расширить дверные проемы и установить многоуровневые поручни по внутренним лестницам; оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов; информировать тактильные таблички 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.

Оценивая сайт, на момент проверки экспертом (ноябрь 2019 г.) сайт учреждения в целом соответствовал необходимым требованиям, эксперт отметил регулярное обновление новостей и удобство перемещения по страницам сайта. Вместе с этим эксперт отметил необходимость добавить на сайт схему проезда до учреждения; добавить адреса электронной почты у заместителей руководителя и руководителей филиалов. На момент подготовки аналитического

отчета организация разместила ссылку на официальный сайт, но ссылка не работает, в связи с ошибкой в написании адреса на сайте учредителя.

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 необходимость обеспечения работоспособности сервиса «вопрос-ответ», наполнения раздела «Часто задаваемые вопросы», обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.

Участие в опросе приняли 72 получателя услуг, 85 процентов из них при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворены 83 процента опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 50 процентов опрошенных получателей услуг, 50 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 100 процентов опрошенных получателей услуг.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 93 процента опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеет 44 процента опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, 42 процента удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 100 процентов опрошенных получателей услуг.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 100 процентов опрошенных получателей услуг.

82 процента опрошенных получателей, пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с Центром, 79 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр выразили готовность 100 процентов опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 100 процентов опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «Туго открывается дверь», «Нужен зал для ЛФК», «Нужна сенсорная комната», «Здание по - просторней», «Оставаться такими приветливыми и вежливыми», «Хотелось бы в Комплексном центре логопеда для детей», «Для проведения физкультуры сделайте пожалуйста спортивную площадку для ребятишек с инвалидностью», «Сделать зал для праздников, побольше игровую».

### КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин»

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итого
Краевой кризисный центр для женщин	99,2	99,3	60	99,6	99,5	<b>91,52</b>

### КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин»

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, вместе с этим эксперт отмечает необходимость дополнить на стенд информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; добавить схему проезда до учреждения, информацию о финансово-хозяйственной деятельности.

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 необходимость дооборудовать учреждение выделенным местом стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменной креслом-коляской; расширить дверные проемы и установить многоуровневые поручни по внутренним лестницам; оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов; разместить звуковые и световые оповещатели (маяки), бегущую строку; обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика.

Оценивая официальный сайт, эксперт отметил хороший дизайн, удобные переходы между страницами, регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации. Вместе с этим эксперт отмечает необходимость добавить на сайт информацию о финансово-хозяйственной деятельности.

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, возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг. Эксперт отмечает необходимость добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».

145 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 56 процентов обращались к информации на стенде и 56 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 65 процентов получателей услуг, из них 63 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?», 99 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 0 процентов опрошенных получателей услуг.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 99 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 74 процента получателей услуг и все остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 99 процентов опрошенных получателей услуг.

99 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 99 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Отремонтировать подачу гор воды на кухне», «сделать парковку», «сделать занятия для дошкольников», «работать в выходные», а также получатели говорили о необходимости приглашения логопеда и психиатра и о том, что трудно добираться до Центра.

*КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	85,8	94,9	87,5	94,4	91,8	<b>90,88</b>

**КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»**

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, включая детализированный перечень всех видов услуг, формы договора и др.

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 необходимость дооборудовать учреждение 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; в остальном все условия соответствуют существующим требованиям.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, по электронной почте был получен ответ с переадресацией на диспетчерскую службу с указанием телефона. Эксперт отметил необходимость добавить на сайт электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и др.); раздел «Часто задаваемые вопросы»; техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.

32 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 63 процента 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 25 процентов получателей услуг, 13 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 97 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 88 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 66 процентов опрошенных получателей услуг, 56 процентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательность и вежливость работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 91 процент получателей услуг.

91 процент опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 50 процентов получателей услуг, 50 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 91 процент опрошенных получателей услуг.

84 процента опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 91 процент.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Свободное передвижение по центру и городу», «Хочется чтобы побольше было услуг слабослышащим глухим детям», «Предлагаю работать не на количество, а на качество. На сайте нет детализированного перечня социально-медицинских услуг, нет персональных страниц и нет страницы с отзывами. Желательно обновить оборудование для предоставления социально-медицинских услуг. Предлагать больше занятий в рамках предоставления услуг», «Обновить реабилитационное оборудование», «Двери входные открываются в одну сторону, что затрудняет проход».

*КГБУСО Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	96,1	100	58	100	100	<b>90,82</b>

**КГБУСО Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»**

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. Вместе с этим эксперт предлагает добавить на стенд подробную информацию об учредителе с указанием наименования, места его нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты.

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 необходимость дооборудовать учреждение выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов; входную зону - пандусами и многоуровневыми поручнями; специально оборудованным санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов; сменной креслом-коляской; поручнями по внутренним лестницам (многоуровневые), расширенными дверными проемами (ширина просвета дверей от 0,9 м до 1,2 м, пороги в дверных проемах не выше 0,014 м); звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил хороший дизайн, структуру и переходы между страницами сайта, соответствие официального сайта существующим требованиям.

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 необходимость добавить раздел сайта «Часто задаваемые вопросы», с возможностью задать вопрос, обеспечить работоспособность сервиса для подачи электронных обращений.

10 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 100 процентов обращались к информации на стенде, 100 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 10 процентов получателей услуг, 10 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?»), 100 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 90 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 10 процентов опрошенных получателей услуг, 0 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 90 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 50 процентов получателей услуг, 50 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 90 процентов опрошенных получателей услуг.

90 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 90 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Большое спасибо всем сотрудникам центра за моего сына. Всё было хорошо», «Я благодарна всему коллективу центра Надежда за заботу о моих детях», «Благодарна всем специалистам. Желаю здоровья и всех благ за моего ребенка. С огромным уважением».

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тальменского района»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения Тальменского района	83,3	99,7	70,8	99,6	99,5	<b>90,58</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Тальменского района»**

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 (тарифы на субсидии, законы, выдержки из документов на случай ЧС, фото сотрудников и т.д.).

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, хорошее санитарное состояние помещений, транспортную доступность, при этом отмечает необходимость дооборудовать учреждение комфортной зоной отдыха (ожидания).

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил необходимость дооборудовать учреждение звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); информировать 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.

Оценивая сайт, на момент проверки (ноябрь 2019 г.) сайт учреждения был размещен на отдельных страницах на сайте учредителя, на момент подготовки аналитического отчета организация разместила ссылку на официальный сайт. Представленный сайт в большей части соответствует существующим требованиям, вместе с этим для удобства получателей социальных услуг эксперт предлагает информацию о формах социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги; о видах социальных услуг; о численности получателей социальных услуг разместить на страницах сайта, поскольку в настоящее время необходимо скачать файл с отчетом, чтобы получить эти сведения; добавить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

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 сервиса для подачи электронных обращений. Эксперт отмечает необходимость добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».

Участие в опросе приняли 151 получатель услуг, 83 процента из них при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворены 82 процента опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 25 процентов опрошенных получателей услуг, 24 процента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 98 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеет 37 процентов опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, 36 процентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 98 процентов опрошенных получателей услуг.

Доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

82 процента опрошенных получателей, пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с Центром, из них 82 процента удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр выразили готовность 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «Я хочу, чтобы в центре был кабинет ЛФК», «Хотелось бы чтобы в центре были спортивные тренажёры, кабинет для массажа», «Расширение помещения для проведения мероприятий, наличие ЛФК, расширение штата специалистов», «Кабинет ЛФК, логопед», «Побольше здание нужно, мало места», «Кабинет ЛФК», «Маленькие помещения, нужно побольше здание».

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Немецкого национального района»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения Немецкого национального района	74,8	98,5	85,1	98,4	95,4	<b>90,44</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Немецкого национального района»**

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 планы мероприятий всего центра и всех отделений на 2019 г., выставка изделий детей с ОВЗ, буклеты и др.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям, также в центре есть помещение, где можно попить чай (кипяток, стаканы, заварка, печенье предлагает организация).

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что есть мобильная бригада (специалист по социальной работе, психолог, специалист надомник), предоставляющая услуги на дому; есть швейная мастерская, в которой обучают лиц с ОВЗ, в том числе с ментальными нарушениями, а также, комната для занятия спортом с тренажерами, мячами и креслом для массажа, закуплено оборудование для парикмахерской. Вместе с этим, эксперт отмечает необходимость дооборудовать учреждение сменным креслом-коляской (со слов сотрудников должно быть закуплено в 2019 г.); звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации).

Оценивая сайт учреждения, на момент проверки экспертом (ноябрь 2019 г.) сайт учреждения был размещен на отдельных страницах на сайте учредителя, на момент подготовки аналитического отчета организация разместила ссылку на официальный сайт, который соответствует требованиям. Вместе с этим, эксперт отмечает достаточно сложное цветовое решение дизайна сайта; наличие ссылок на неактуальные ресурсы, необходимость добавить раздел сайта «Часто задаваемые вопросы».

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, по электронной почте, также эксперт отмечает использование социальных сетей для взаимодействия с получателями услуг.

Участие в опросе приняли 116 получателей услуг, 75 процента из них при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворены 74 процента опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 43 процента опрошенных получателей услуг, 39 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

99 процентов опрошенных получателей услуг на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?» ответили положительно.

Комфортностью условий предоставления услуг в Центре удовлетворены 94 процента опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 52 процента опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, 50 процентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 97 процентов опрошенных получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 78 процентов опрошенных получателей услуг, 78 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр готовы 96 процентов опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 92 процента опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 96 процентов опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «Хотелось бы, чтобы были таблички - указатели», «Более оснащённый зал ЛФК и специалист ЛФК», «Больше проводить мероприятий с инвалидами», «Необходим юрист в центре для консультаций обслуживаемых центром», «Более качественное оказание индивидуальной помощи», «Больше информации в газету о работе организации.», «Не все необходимые услуги могут предоставить», «Есть проблемы связаны с транспортом, приходится нанимать такси, это очень дорого», «Организовать транспортную доставку в центр клиентов», «Больше информационных материалов для инвалидов», «Установить сигнальные табло».

*КГБУСО Краевой социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Краевой социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко»	97,2	100	58	100	96,4	<b>90,32</b>

**КГБУСО Краевой социально -реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко»**

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. По мнению эксперта информация открыто и доступно представлена и продублирована на нескольких стендах, для детей имеется версия правил внутреннего распорядка в красочной и интересной форме.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям: зона отдыха (ожидания) оборудована соответствующей мебелью, удобные диванчики и столики, комфортная температура и доброжелательные сотрудники; доступна бутилированная питьевая вода, с указанием сроков в соответствии с санитарными нормами; санитарно-гигиенические помещения доступны и удобно расположены.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил, что входные зоны оборудованы удобными и доступными пандусами, вместе с тем существует необходимость дооборудовать учреждение выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов; сменной креслом-коляской; откидными пандусами (подъемными платформами); многоуровневыми поручнями по внутренним лестницам, расширенными дверными проемами; обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации.

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 работоспособный сервис для подачи электронного обращения, раздел сайта «Часто задаваемые вопросы».

27 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 81 процент обращались к информации на стенде, 67 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 0 процентов получателей услуг.

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 0 процентов опрошенных получателей услуг.

Доброжелательность и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 96 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 4 процента получателей услуг, 4 процента удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 85 процентов опрошенных получателей услуг.

96 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 96 процентов.

Пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации у получателей нет.

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района	92,3	97,6	62,8	99,2	99,4	<b>90,26</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Михайловского района»**

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, вместе с тем, эксперт отмечает необходимость добавить на стенд схему проезда до учреждения.

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, что отсутствует техническая возможность оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов, так как здание старое. Вместе с тем, эксперт отмечает наличие кнопки вызова персонала на входной зоне, необходимость дооборудовать учреждение расширенным дверным проемом во входной зоне; 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.

Оценивая сайт учреждения, на момент проверки экспертом (ноябрь 2019 г.) сайт учреждения был размещен на отдельных страницах на сайте учредителя, на момент подготовки аналитического отчета организация разместила ссылку на официальный сайт, который соответствует необходимым требованиям. Эксперт отмечает необходимость добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечить работоспособность раздела сайта «Диспетчер обращений».

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.

Участие в опросе приняли 100 получателей услуг, 82 процента из них при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью и доступностью данной информации удовлетворён 81 процент опрошенных получателей услуг.

59 процентов опрошенных получателей услуг пользовались официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, 58 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

На вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», положительно ответили 87 процентов опрошенных получателей услуг.

Комфортностью условий предоставления услуг в Центре удовлетворены 82 процента опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 51 процент опрошенных получателей услуг или лиц, представителями которых они являлись, 49 процентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 86 процентов опрошенных получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 79 процентов опрошенных получателей услуг, них 79 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразили 83 процента опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 88 процентов опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 85 процентов опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, говорили, что рабочие кабинеты специалистов очень тесные, для улучшения условий оказания услуг в данной организации, необходимо расширение рабочих мест специалистов. Также говорили, что в учреждении необходим кулер с питьевой водой, и что необходимо повысить зарплату специалистам потому что: «Жалко, что таким хорошим людям платят такую маленькую зарплату».

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Родинского района»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения Родинского района	87,2	89,1	82,8	98,4	93,1	<b>90,12</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Родинского района»**

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. Эксперт отмечает, что каждый специалист имеет свой стенд, который обновляется каждый месяц, есть информация для сотрудников, где определяют лучшего социального работника, много фотографий с различных мероприятий.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает, что на момент проверки в здании центра проводился ремонт, на время ремонта санитарно-гигиеническое помещение было доступно на улице, кулер находился в кабинете, не в открытом доступе, воду предоставляют по просьбе получателей услуг. Эксперт отмечает, что в центре имеется указатель расположения кабинетов, общественного транспорта в селе нет, местным жителям можно добраться только на такси, получатели услуг из филиалов могут добраться на междугородних автобусах.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие кнопки вызова на входной зоне; необходимость дооборудовать учреждение 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; санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов.

Оценивая сайт учреждения, эксперт отметил, что сайт организации размещен на площадке хостинга, на котором при переходе на страницы появляются всплывающие окна рекламы, которые затрудняют пользователям доступ к информации. Эксперт отмечает соответствие информации на сайте организации существующим требованиям, но предлагает доработать дизайн сайта, добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону.

161 получатель услуг принял участие в опросе, из них 83 процента при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью, полнотой и доступностью данной информации удовлетворены 79 процентов опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 48 процентов опрошенных получателей услуг, 47 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

98 процентов опрошенных получателей услуг на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», ответили положительно .

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 84 процента опрошенных получателей услуг.

На вопрос: «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?», положительно ответил 44 процента опрошенных получателей услуг, 32 процента удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 98 процентов опрошенных получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 74 процента опрошенных получателей услуг, 74 процента удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр готовы 97 процентов опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 86 процента опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 91 процент опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «Принять инструктора ЛФК, приобрести рабочие тренажеры, повысить освещение игровой комнаты», «Отремонтировать внешний вид здания (Здание старое, страшно заходить)», «Ввести в штатное расписание социального работника по единовременной оказании помощи обслуживаемых на дому», «Ввести ставку парикмахера и швей», «Сделать освещение на улице или вернуть старый график работы», а также много пожеланий о том, что нужно обеспечить центр питьевой водой и одноразовыми стаканчиками, нужно повысить температурный режим, устранить нехватку мест для сидения, сделать уличное освещение около Центра, организовать услуги ЛФК, оборудовать спортивный зал и парковку.

*КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики»	96,5	95,8	55,7	100	98,5	<b>89,3</b>

**КГБУСО Краевой реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавлики»**

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. Эксперт отмечает необходимость добавить на стенд: схему проезда, информацию о количестве свободных мест по формам социального обслуживания, об объеме предоставляемых социальных услуг.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие пяти условий, среди которых: комфортная зона ожидания и отдыха; наличие и понятность навигации внутри организации и др., вместе с тем, эксперт отмечает отсутствие транспортной доступности (возможность доехать на общественном транспорте до организации). Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил необходимость дооборудовать учреждение звуковыми и световыми оповещателями, 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 (слуху и зрению) услуг

сурдопереводчика/тифлосурдопереводчика; обеспечение возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации. Эксперт отмечает необходимость добавить информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг; об объеме предоставляемых социальных услуг.

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 сервиса для подачи электронных обращений, но по форме не понятно отправлено сообщение или нет, ответа на электронное обращение не поступило, на сайте есть раздел «Часто задаваемые вопросы».

32 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 81 процент обращались к информации на стенде, 81 процент были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 63 процента получателей услуг, 56 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 94 процента получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 94 процента опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 75 процентов опрошенных получателей услуг, 59 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 100 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 78 процентов получателей услуг, 78 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 100 процентов опрошенных получателей услуг.

100 процентов опрошенных получателей услуг удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 97 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Открывать больше филиалов дополнительно», «душевые комнаты не удобны , талоны к узким специалистам надо резервировать, транспортная развязка не удобна, откорректировать меню для детей (не едят почти все), учреждению нужен свой транспорт для перевозки детей на МСЭ и ВТЭК», а также получатели говорили о необходимости увеличения медицинских процедур и площади учреждения.

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Троицкого района»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения Троицкого района	90,5	90,2	65,4	99,8	98,3	<b>88,84</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Троицкого района»**

Оценивая по представленным фотографиям 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 по представленным фотографиям наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает соответствие существующим требованиям.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил отсутствие конструктивной возможности размещения санитарно-гигиенических помещений, в том числе и для инвалидов; необходимость дооборудовать учреждение звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика.

Оценивая сайт учреждения, на момент проверки (ноябрь 2019 г.) сайт учреждения был размещен на отдельных страницах на сайте учредителя, на момент подготовки аналитического отчета организация разместила ссылку на официальный сайт, который в целом соответствует необходимым требованиям. Вместе с этим, эксперт предлагает изменить способ подачи информации о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных

услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией (вся информация представлена в формате документов, которые нужно скачивать), добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».

143 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 92 процента обращались к информации на стенде, 100 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 53 процента получателей услуг, из них 89 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 98 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 52 процента опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеет 31 процент опрошенных получателей услуг, из них 98 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 100 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 94 процента получателей услуг, из них 99 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 100 процентов опрошенных получателей услуг.

99 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 97 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Сделать поручни при входе в здание, нет питьевой воды в учреждении», «Сделать туалет для посетителей в помещении», «Обустроить место для отдыха и ожидания», «Сделать отдельную комнату для беседы», а также получатели говорили о необходимости срочного ремонта здания и о его неудобном расположении.

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Рубцовска»**

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения г. Рубцовска	81,2	98,7	63,7	99,2	99,5	<b>88,46</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Рубцовска»**

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 необходимость дооборудовать учреждение санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов; информирующими тактильными табличками для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля; звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика.

Официальный сайт учреждения размещен на отдельных страницах на сайте учредителя. Эксперт отмечает необходимость дополнить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг; об объеме предоставляемых социальных услуг; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию; о финансово-хозяйственной деятельности; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль; о проведении независимой оценки качества.

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 необходимость добавить раздел сайта «Часто задаваемые вопросы», с возможностью задать вопрос; обеспечить работоспособность сервиса для подачи электронных обращений.

485 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 57 процентов обращались к информации на стенде, 99 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 28 процентов получателей услуг, из них 97 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 99 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 97 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 42 процента опрошенных получателей услуг, из них 99 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 99 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 63 процента получателей услуг, из них 100 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 100 процентов опрошенных получателей услуг.

100 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 99 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Приглашать узких специалистов, имеющих опыт работы с детьми с инвалидностью, раньше такой опыт был, а в настоящее время из-за сложностей в аренде помещений такой работы нет», «Хотелось бы больше

информации на стендах об услугах центра», а также получатели говорили о необходимости увеличения количества часов ЛФК и массажа.

*КГБУСО Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба»	75,9	100	58	100	100	<b>86,78</b>

**КГБУСО Краевой социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба»**

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, вместе с этим эксперт отмечает необходимость добавить на стенд информацию о дате государственной регистрации организации с указанием числа, месяца и года регистрации, о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, о правилах внутреннего трудового распорядка, информацию о проведении независимой оценки качества.

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 необходимость дооборудовать учреждение санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов; расширенными дверными проемами, многоуровневыми поручнями с двух сторон по внутренним лестницам; сменной креслом-коляской; звуковыми и световыми оповещателями (маяки), бегущей строкой

(дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации); обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика.

Официальный сайт учреждения размещен на отдельных страницах на сайте учредителя. Эксперт отмечает необходимость дополнить информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг. Обновить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг; о финансово-хозяйственной деятельности; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль; о проведении независимой оценки качества и др., так как информация представлена за 2015-2016 гг.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, по электронной почте было направлено два сообщения, ответов - не было, так эксперт предлагает актуализировать адрес электронной почты на сайте учредителя. Также эксперт отмечает необходимость добавить раздел сайта «Часто задаваемые вопросы», с возможностью задать вопрос; обеспечить работоспособность сервиса для подачи электронных обращений.

18 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 83 процента обращались к информации на стенде, 78 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 28 процентов получателей услуг, 22 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?», 94 процента получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 94 процента опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 6 процентов опрошенных получателей услуг, из них 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 94 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 67 процентов получателей услуг, 67 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 94 процента опрошенных получателей услуг.

94 процента опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 94 процента.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующий отзыв: «Хочу чтобы давали телефона хотя бы на пол часа».

*КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Локтевского района»*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения Локтевского района	94,2	96,5	48,1	96,8	97,5	<b>86,62</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Локтевского района»**

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 двух кнопок вызова персонала на входной зоне, а также необходимость дооборудовать учреждение пандусом выполненным по требованиям угла наклона, двухсторонними многоуровневыми поручнями, противоскользящей поверхностью; санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов; расширенными дверными проемами в отдельные помещения; 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.

Оценивая официальный сайт организации, эксперт отметил хорошие: структуру, дизайн, переходы между страницами; регулярное обновление новостной ленты; наличие большого количества фотографий и полезной информации.

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 сервиса для подачи электронных обращений и раздела сайта «Часто задаваемые вопросы».

62 получателя услуг приняли участие в опросе, из них 87 процентов обращались к информации на стенде, 79 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещённой на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 35 процентов получателей услуг, 34 процента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещённой на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 95 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 95 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 37 процентов опрошенных получателей услуг, 32 процента 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 98 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 58 процентов получателей услуг, 55 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 97 процентов опрошенных получателей услуг.

97 процентов 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: «Улучшить доступную среду для инноваций», «нужно больше времени предоставить на занятие», а также получатели говорили о необходимости приглашения логопеда и о тесноте и неудобстве помещения, в котором находится организация.

*КГБУСО Центр социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий*

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Центр социальной адаптации для ветеранов боевых действий	73,9	99	58	100	99,8	<b>86,14</b>

**КГБУСО «Центр социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий»**

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 необходимость дооборудовать учреждение: выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов; расширенными дверными проемами входной зоны и внутри организации; 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.

Оценивая сайт, на момент проверки (ноябрь 2019 г.) сайт учреждения был размещен на отдельных страницах на сайте учредителя, на момент подготовки аналитического отчета организация разместила ссылку на официальный сайт. Представленный сайт имеет хорошую структуру, дизайн, переходы между страницами; регулярное обновление новостной ленты; наличие большого количества фотографий и полезной информации, вместе с этим используемая на сайте анимация, по мнению эксперта, затрудняет восприятие размещенной информации.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а по электронной почте ответа - не было. Эксперт отмечает наличие сервиса для подачи электронных обращений и необходимость добавить раздела сайта «Часто задаваемые вопросы».

101 получатель услуг приняли участие в опросе, из них 61 процент обращались к информации на стенде, 58 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, 43 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?», 97 процентов получателей ответили положительно.

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

Установленную группу инвалидности имеют 41 процент опрошенных получателей услуг, 41 процент 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 98 процентов получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 67 процентов получателей услуг, 66 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 97 процентов опрошенных получателей услуг.

96 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 97 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Лучше оснастить спортивные тренажеры», «Улучшение материально-технической базы. Необходима еще машина, чтобы выезжать в районы к инвалидам», «Зубной кабинет», « Увеличение финансирования центра», а также получатели говорили о необходимости расширения штата сотрудников (нарколог, юрист, физиотерапевт, стоматолог, сексолог), о том, что нужно проводить больше мероприятий для матерей погибших и о нехватке инвалидных колясок.

**КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»**

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Краевой кризисный центр для мужчин	97	99,3	29,3	99,2	98,4	<b>84,64</b>

**КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин»**

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 услуг 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.

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района»**

Название организации	Открытость и доступность организации	Комфортность условий предоставления услуги. в том числе время ожидания ее предоставления	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	<b>Итого</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района	84,9	89	43	98,8	94,8	<b>82,1</b>

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Советского района»**

Оценивая по представленным фотографиям 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 по представленным фотографиям наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; вместе с этим эксперт отмечает, что в организации есть кулер, но на представленных фотографиях не было воды и стаканов; также эксперт отмечает отсутствие транспортной доступности и парковки.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил наличие из десяти условий только два: помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Официальный сайт учреждения размещен на отдельных страницах на сайте учредителя, в целом представленная информация соответствует существующим требованиям. Эксперт отмечает необходимость дополнить информацию о порядке и об условиях предоставления социальных услуг и формам социального обслуживания; о численности получателей социальных услуг по видам социальных услуг; об объеме предоставляемых социальных услуг; о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана на текущий финансовый год); о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания; информацию о проведении независимой оценки качества.

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 необходимость добавить на сайт раздел для подачи электронных обращений и раздел «Часто задаваемые вопросы».

69 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 84 процента при посещении Центра обращались к информации о его деятельности, размещённой на информационных стендах в помещениях Центра. Открытостью, полнотой и доступностью данной информации удовлетворены 80 процентов опрошенных получателей услуг.

Официальным сайтом Центра, для получения информации о его деятельности, пользовались 39 процентов опрошенных получателей услуг, 38 процентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

97 процентов опрошенных получателей услуг на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре (в соответствии со временем записи на приём к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?», ответили положительно .

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 65 процентов опрошенных получателей услуг.

На вопрос: «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?», положительно ответил 54 процента опрошенных получателей услуг, 38 процентов удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в Центре.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

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

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 68 процентов опрошенных получателей услуг, 67 процентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Рекомендовать данный Центр готовы 96 процентов опрошенных получателей услуг.

Организационными условиями предоставления услуг данным Центром удовлетворены 94 процента опрошенных получателей услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 91 процент опрошенных получателей.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставляли следующие отзывы: «Нужно больше квалифицированных кадров подготовленных для работы с детьми с разными диагнозами. Психологи, логопед», «Мы живем в с. Алтайское. нашим детям нужен логопед и ЛФК. Помогите пожалуйста!», «Хотелось бы, чтоб был массаж для детей - инвалидов», «С ребенком инвалидом сложно воспользоваться туалетом (с Алтайское)», «Нет условий чтобы наедине поговорить со специалистом», «Нет комфортной зоны для ожидания, санитарная зона (туалет) расположен в трудно доступной зоне для человека с ОВЗ (проживаю в Алтайском районе)», «Отсутствие в центре горячего питания», «Сложно подниматься по ступенькам», «Алтайский район с. Алтайское. Отсутствие комфортной зоны ожидания. отсутствие питьевой воды», а также много отзывов о том, что в Центр нужен логопед, что плохая транспортная доступность и тесное, неудобное помещение Центра.