23 января 2020 г.

Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения в Алтайском крае в 2019 г.

оператор:
Кафедра социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета

Выполненные работы

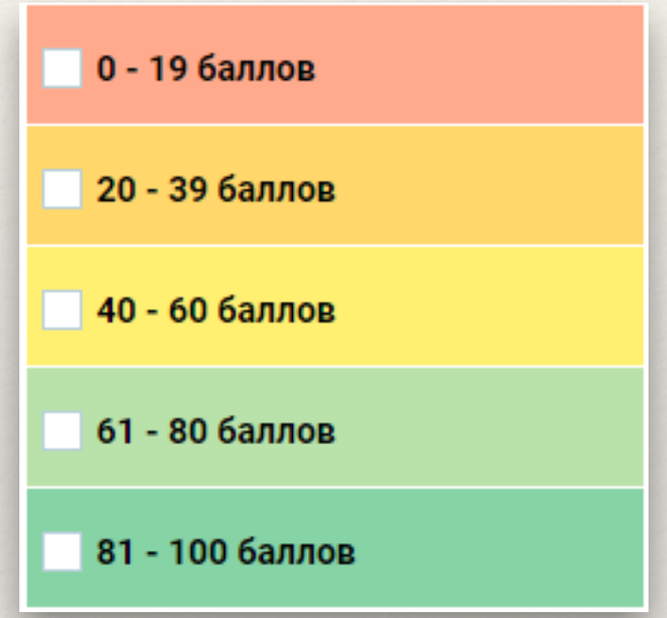
- инструментарий исследования
    - бланк интервью получателей
    - бланк наблюдения эксперта в организации
    - бланк наблюдения эксперта на официальном сайте
    - матрица контрольных звонков и электронных писем
- электронные формы опросников и бланков наблюдений
- **33** полустационарных учреждения социального обслуживания
    - официальные сайты
    - условия оказания услуг в учреждении
- **4789** получателей социальных услуг
- контрольные звонки
- контрольные электронные письма
- анализ результатов исследования
- аналитический отчет с результатами по критериям для каждой организации с комментариями и рекомендациями

Показатели

показатели		критерии	вес
1	**Открытость и доступность информации об организации**	Информация на стендах и на сайте организации	0,3
		Наличие и функционирование способов обратной связи с получателем	0,3
		Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации	0,4
2	**Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**	Обеспечение организацией комфортных условий для предоставления услуг	0,3
		Своевременность предоставления услуг	0,4
		Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	0,3
3	**Доступность услуг для инвалидов**	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений	0,3
		Обеспечение в организации условий доступности	0,4
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3
4	**Доброжелательность, вежливость работников организации**	Доля получателей, удовлетворенных при первичном обращении	0,4
		Доля получателей, удовлетворенных в момент проживания	0,4
		Доля получателей, удовлетворенных при обращении по телефону/элект. почте	0,2
5	**Удовлетворенность условиями оказания услуг**	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию	0,3
		Доля получателей, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг	0,2
		Доля получателей, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	0,5

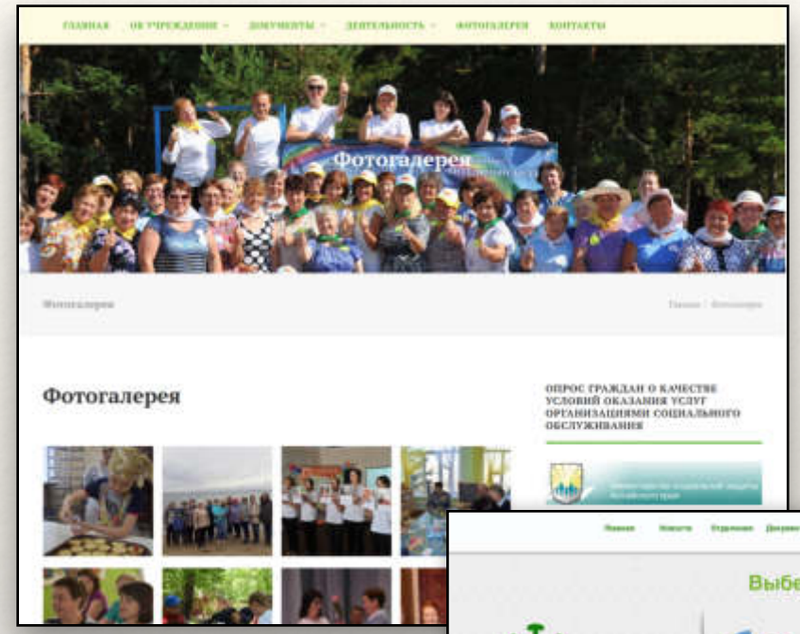
Шкала итоговой оценки качества на портале https://bus.gov.ru/

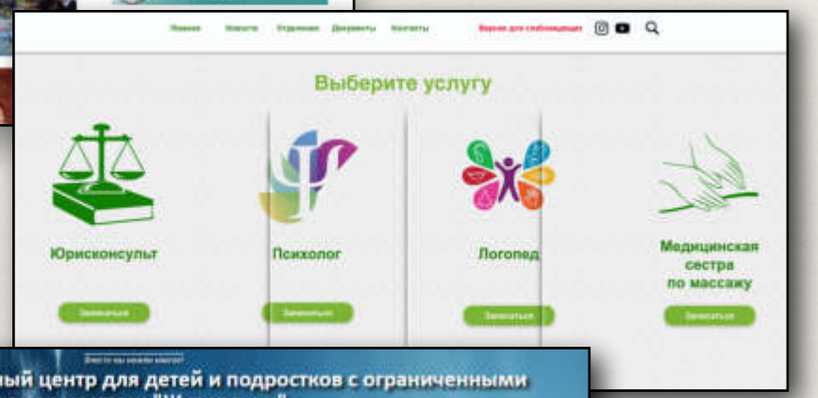
- **33** учреждения социального обслуживания в Алтайском крае - **высший балл (отлично)**



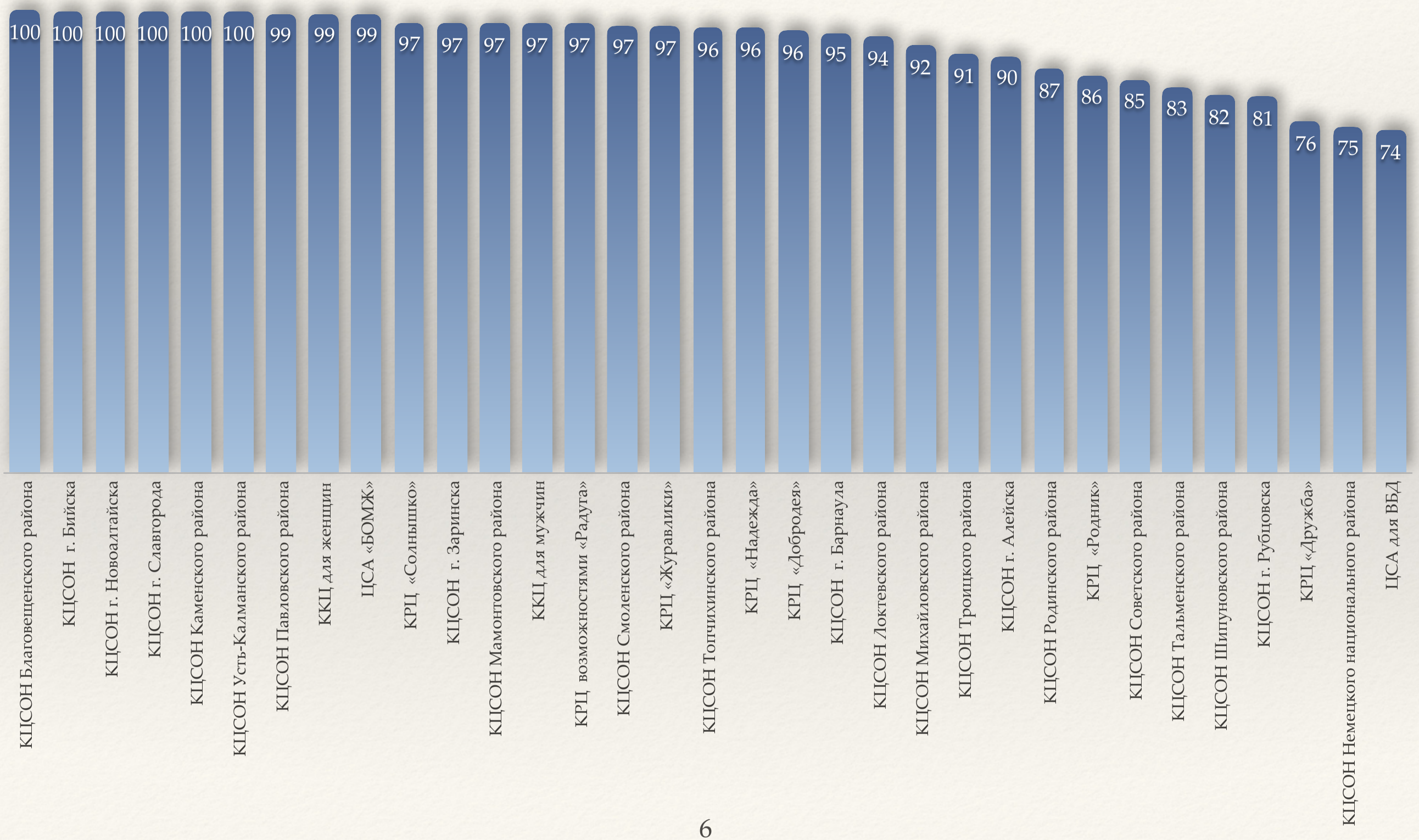
Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации

- На момент работы экспертов 10 учреждений были представлены отдельными страницами на сайте учредителя, в настоящее время - 5 учреждений
- На сайте учредителя изменить название "нестационарные" на "полустационарные"
- Обеспечить функционирование способов обратной связи "электронные обращения", "часто задаваемые вопросы".

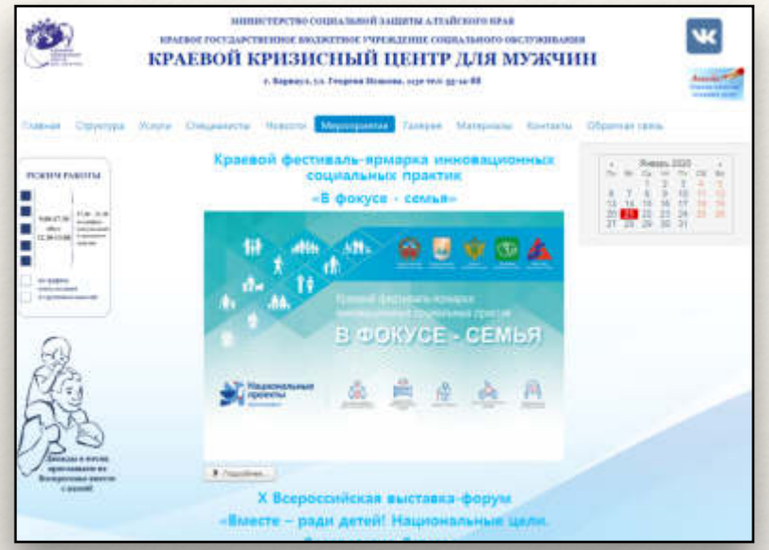


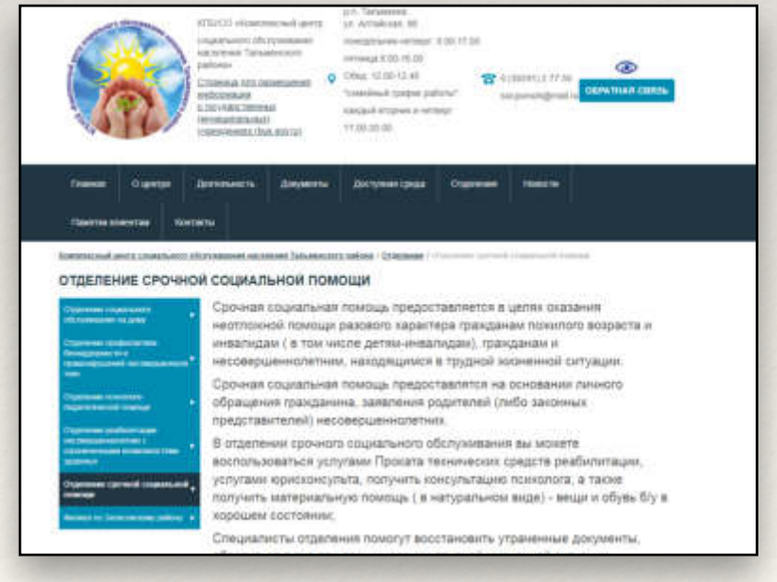


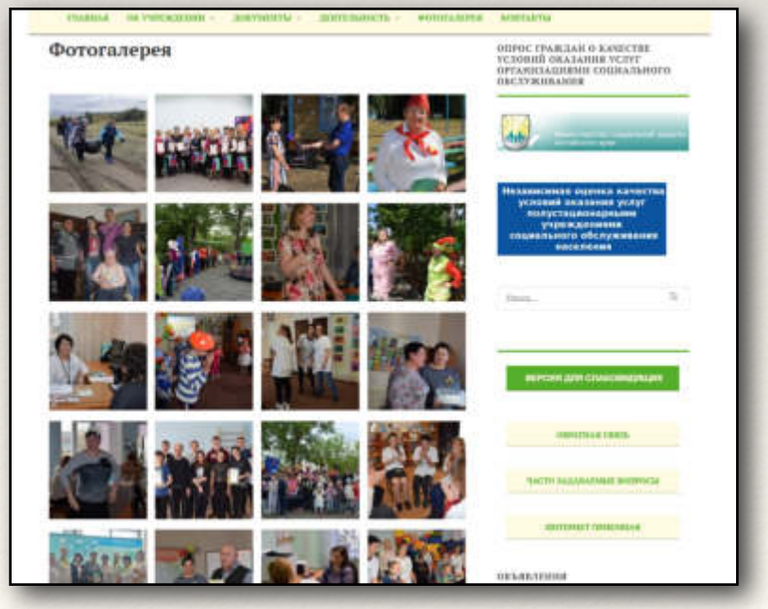
Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации



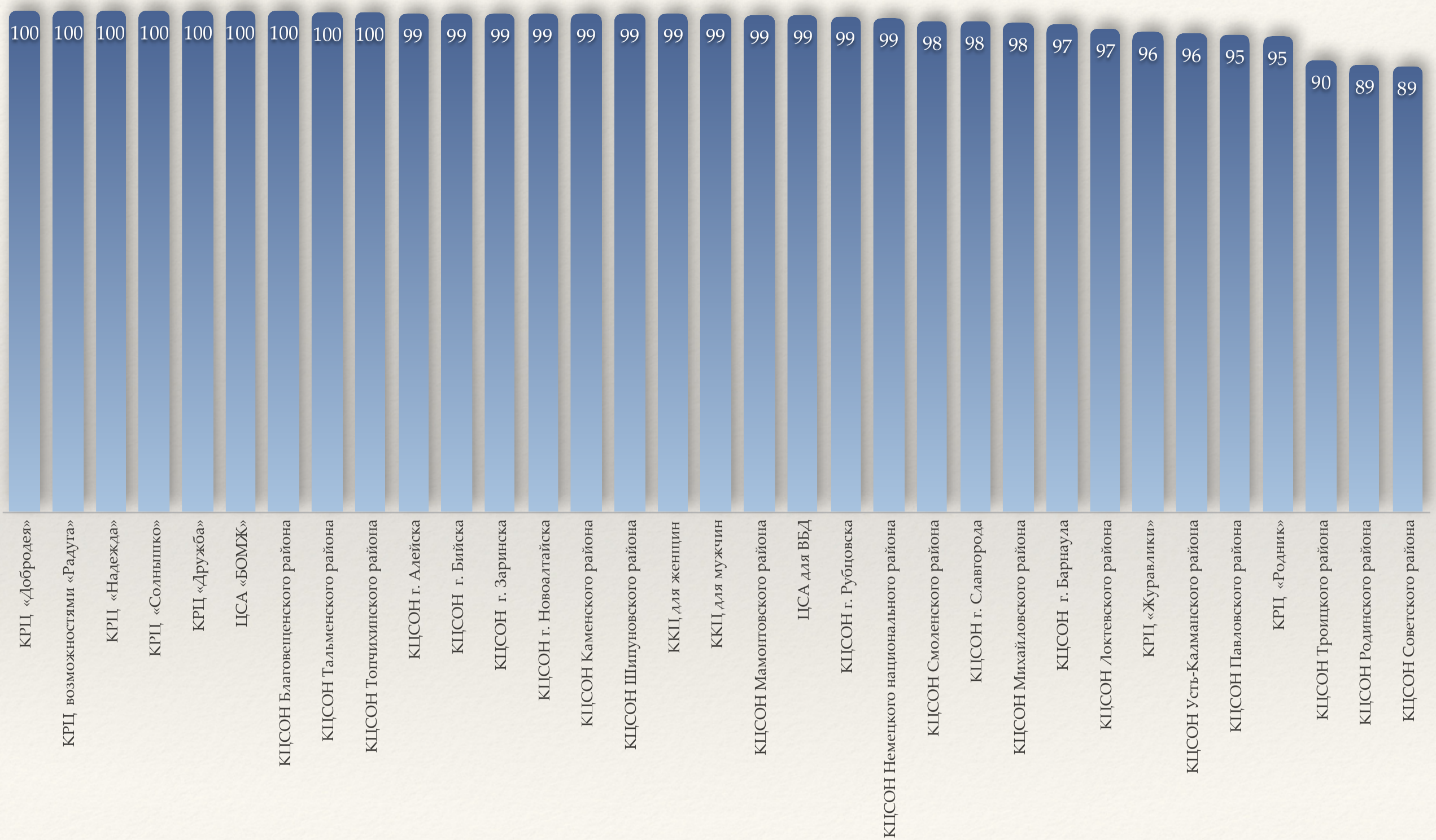
Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления







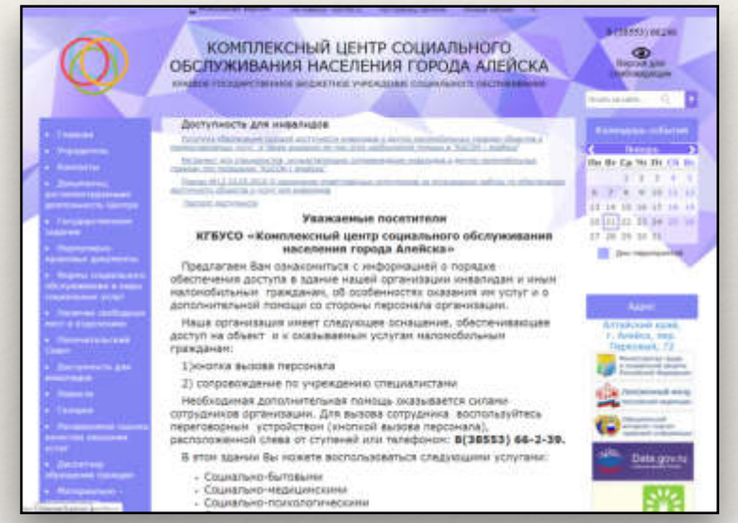
Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления



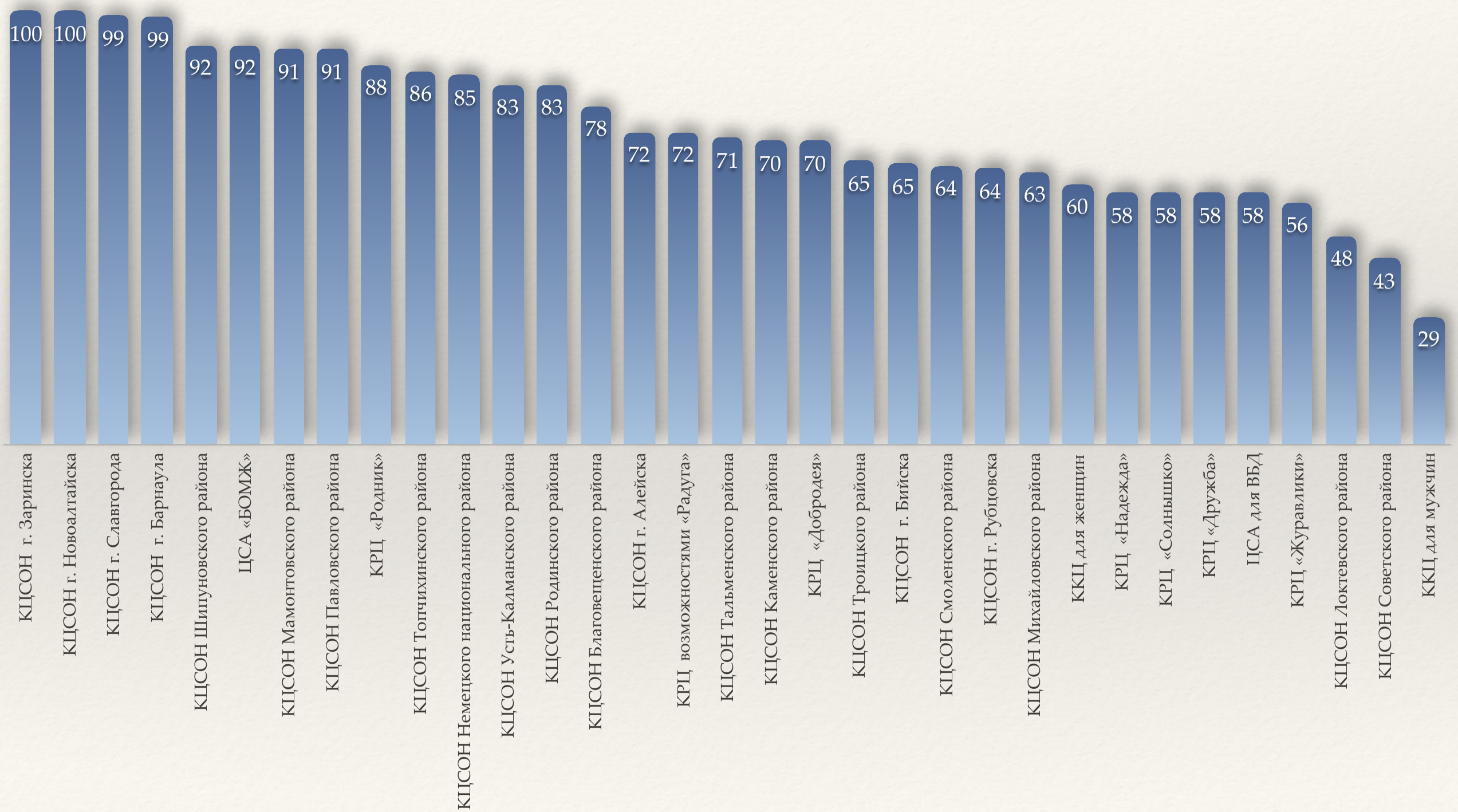
Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов

Требования:

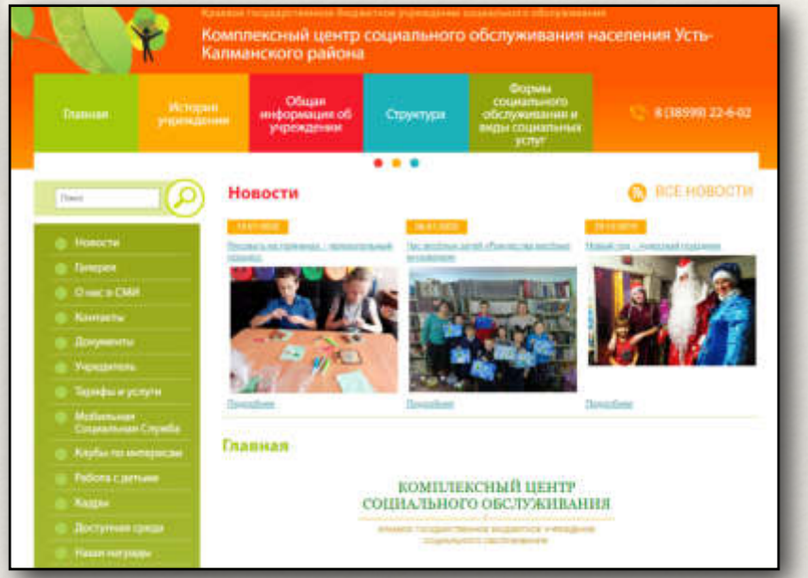
- Выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- Входные зоны оборудованы пандусами (подъемными платформами
- Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов
- Наличие сменных кресел-колясок
- Адаптированы лифты /подъемные платформы, поручни по внутренним лестницам (многоуровневые), расширены дверные проемы (ширина просвета дверей от 0,9 м до 1,2 м, пороги в дверных проемах не выше 0,014 м)
- Звуковые и световые оповещали (маяки), бегущая строка (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации)
- Информирующие тактильные таблички для людей с нарушением зрения, выполненных с использованием рельефных знаков и символов, а также рельефно-точечного шрифта Брайля (указать в комментариях какие надписи дублируются)
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика
- Помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях и на территории учреждения
- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому



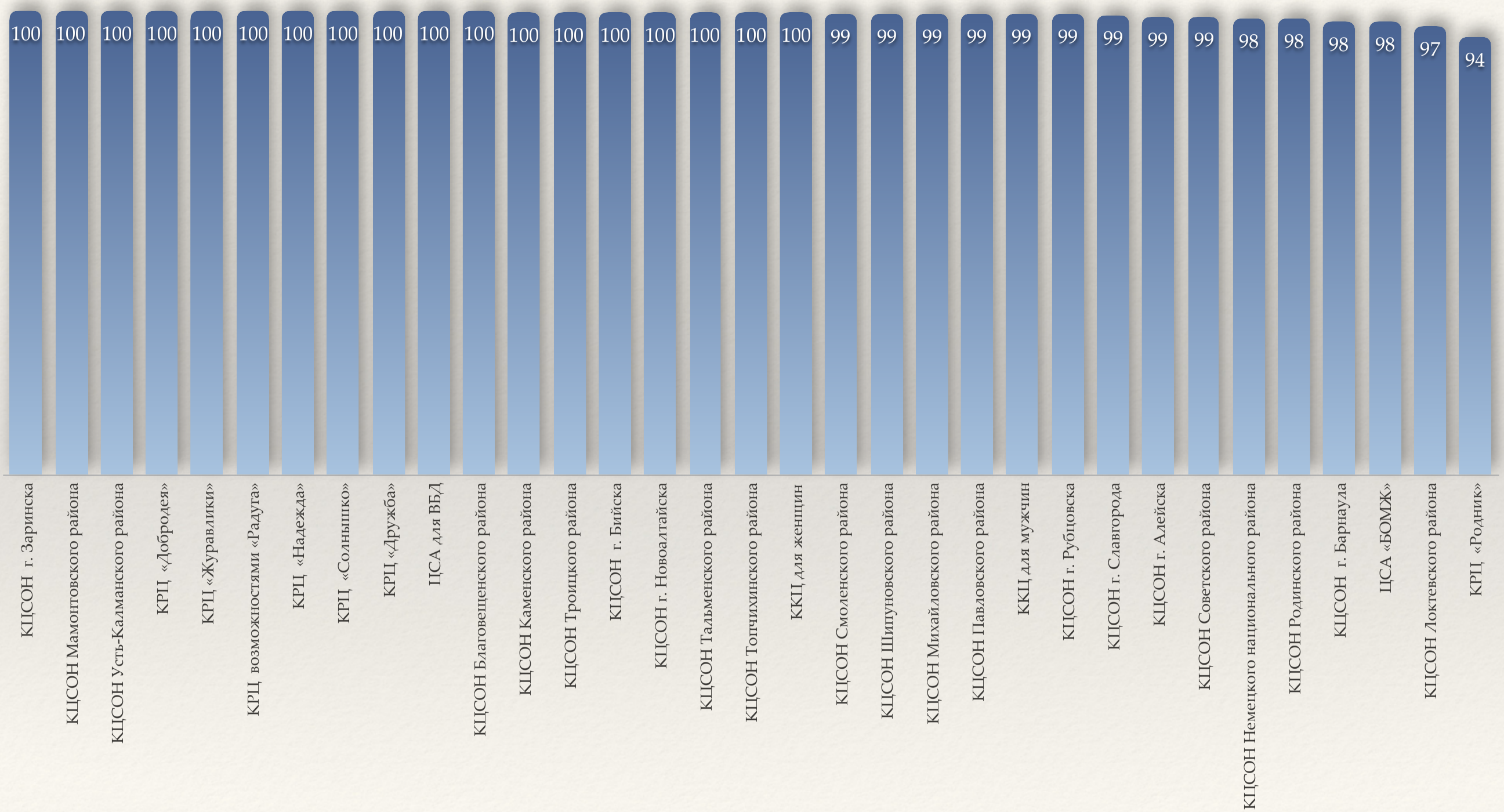
Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов



Показатель 4. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации

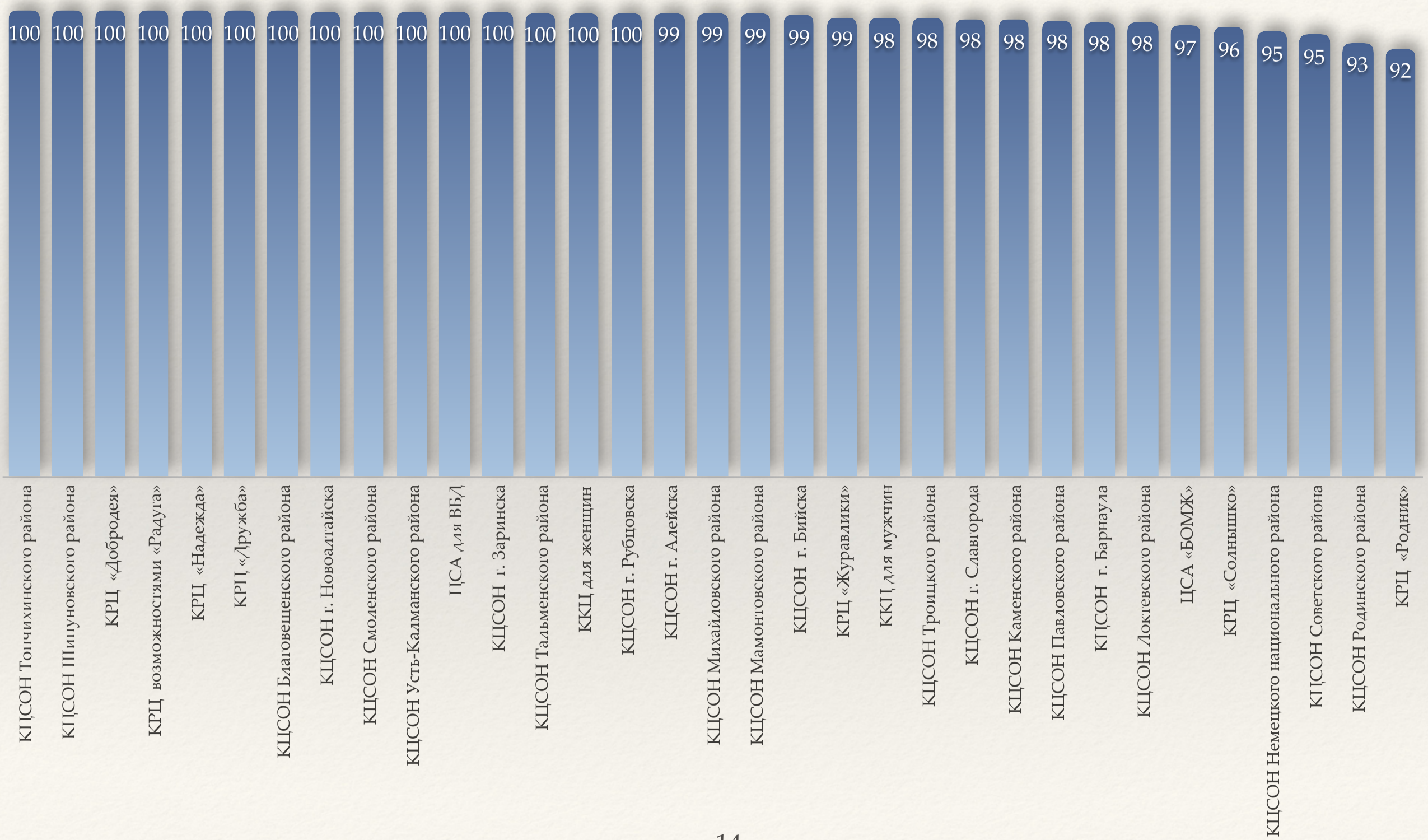


Показатель 4. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации



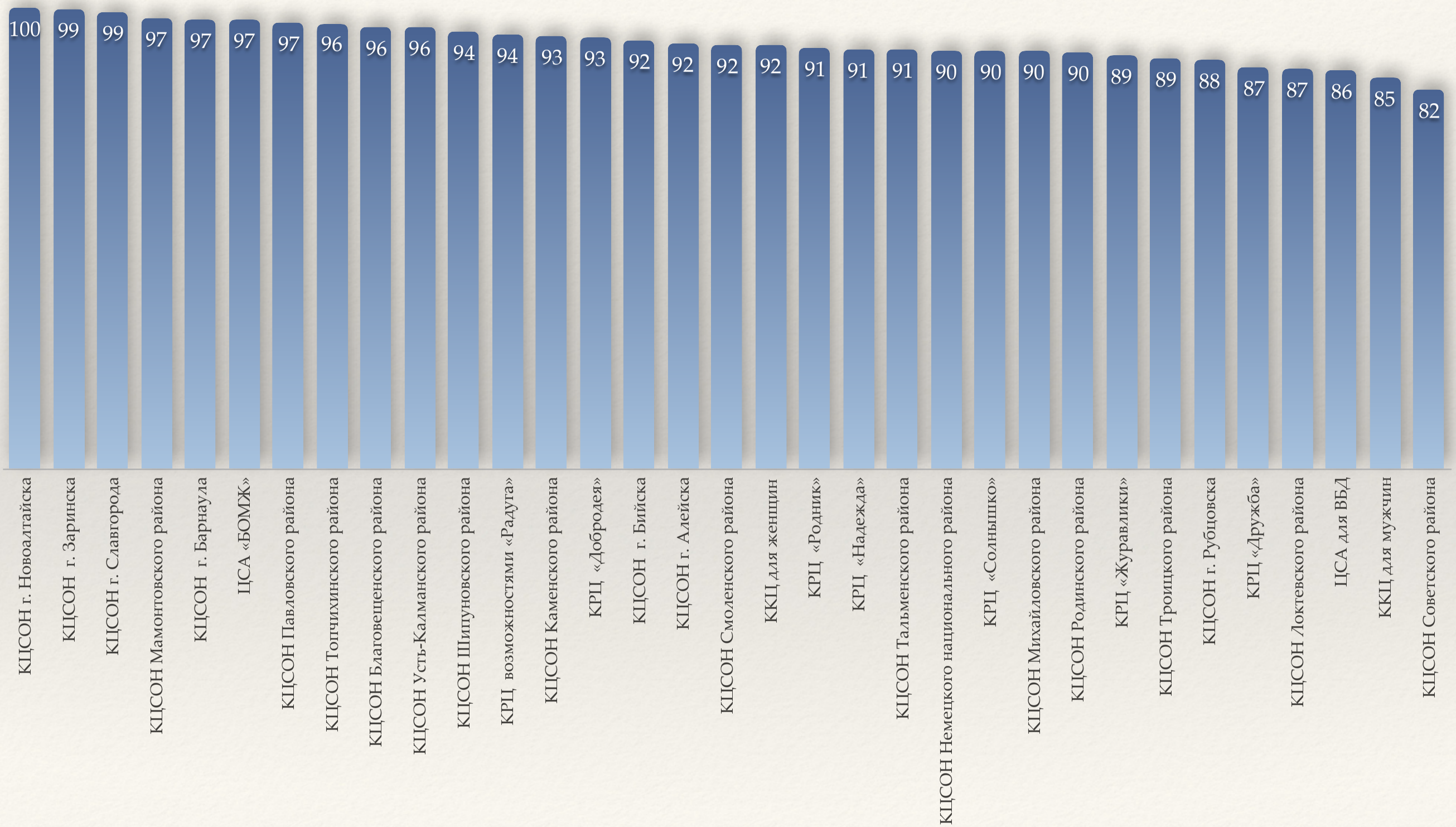
Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг



Итоговая оценка качества условий оказания услуг

Полустационарные учреждения социального обслуживания 2019 г.



23 января 2020 г.

Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения в Алтайском крае в 2019 г.

оператор:
Кафедра социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета