## Благотворительный фонд содействия социальной защите граждан «Забота»

По результатам независимой оценки качества, организация занимает 30 место рейтинга. **Общий показатель оценки качества по организации составляет 85,97 баллов.**

**Критерий 1**

На информационных стендах в помещении организации размещена часть требуемой информации.

В помещении организации отсутствует информация:

1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты.
2. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда (обнаружена лишь информация об офисе, но информации о фактическом адресе нахождения нет).
3. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
4. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
5. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
6. Информация о проведении независимой оценки качества.
7. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

Другая информация зачастую размещена лишь частично. Например, нет полной информации о порядке и об условиях предоставления услуг, нет правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора (при этом есть правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг).

На официальном сайте организации размещена большая часть требуемой информации. На сайте не обнаружена информация:

1. О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги (в случае установления показателей, характеризующих качество оказания социальной услуги, в государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере).
2. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

На официальном сайте организации практически в полном объеме присутствует информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Не обнаружена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы.

Получатели услуг (их представители) удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Никто из получателей услуг не обращался к информации о деятельности организации, размещённой на ее официальном сайте в сети «Интернет». Параметру по умолчанию присвоено 100 баллов.

**Табл. 166. Распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, характеризующие полноту и доступность** **информации о деятельности организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ВОПРОС**  | **ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ** | **ИТОГО** |
| **Да** | **Нет** |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |

**Критерий 2**

В организации в полной мере обеспечено выполнение всех необходимых условий по созданию комфортной среды:

* присутствует комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью
* навигация внутри организации понятна
* доступна питьевая вода
* доступны санитарно-гигиенические помещения
* санитарное состояние помещений организации находится на достаточном уровне
* обеспечена транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте[[1]](#footnote-1), наличие парковки)

По результатам опроса получателей услуг определено, что все услуги предоставляются своевременно и в достаточно комфортных условиях.

**Табл. 167. Распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, характеризующие своевременность и комфортность услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ВОПРОС**  | **ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ** | **ИТОГО** |
| **Да** | **Нет** |
| Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |

**Критерий 3.**

В организации практически не созданы условия для инвалидов:

* входные группы не оборудованы пандусами;
* нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
* нет поручней, дверные проемы можно только условно считать расширенными;
* не обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
* нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* нет возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;
* недостаточно обеспечено дублирование для инвалидов звуковой и зрительной информации;
* работниками организации не оказывается помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории**;**
* нет альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению.

В организации обнаружена сменная кресло-коляска.

**Табл. 168. Распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ВОПРОС**  | **ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ** | **ИТОГО** |
| **Да** | **Нет** |
| Имеете ли Вы установленную группу инвалидности? | 13,3% | 86,7% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |

**Критерий 4.**

Участники исследования удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

**Табл. 169. Распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, характеризующие вежливость и доброжелательность работников организации**

| **ВОПРОС**  | **ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ** | **ИТОГО** |
| --- | --- | --- |
| **Да** | **Нет** |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |

**Критерий 5.**

Участники исследования демонстрируют полную лояльность организации и готовы ее рекомендовать другим, они удовлетворены условиями оказания услуг.

**Табл. 170. Распределение ответов респондентов на вопросы анкеты, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ВОПРОС**  | **ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ** | **ИТОГО** |
| **Да** | **Нет** |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | 100,0% | 0,0% | 100,0% |

**Получателям услуг было предложено высказать свои замечания по качеству предоставления услуг или предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

* *«1. Нужна помощь с получением прописки 2. Нужна помощь в трудоустройстве 3. Нужна одежда» - 3 упомин.;*
* *«Не хватает обезболивающих».*

**Рекомендации:**

1. Обеспечить размещение всей требуемой информации на информационном стенде и на официальном сайте организации.
2. Обеспечить доступность всех услуг для инвалидов.
3. Прислушаться к мнению получателей услуг.
1. До учреждения можно доехать на общественном транспорте, остановка «Тихоокеанская», затем пройти около 500м. [↑](#footnote-ref-1)