Отчет по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Красноярского края (в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2022 году)

**Оператор: Общество с ограниченной ответственностью «А-БИЗНЕС»**

**Генеральный директор**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (И.В. Крылова)**

**г. Красноярск, 2022 г.**

Оглавление

[1. Вводная часть 3](#_Toc116240875)

[2. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» 13](#_Toc116240876)

[3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» 28](#_Toc116240877)

[4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» 42](#_Toc116240878)

[5. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» 57](#_Toc116240879)

[6. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 72](#_Toc116240880)

[7. Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания населения Красноярского края 86](#_Toc116240881)

[8. Выводы и рекомендации 90](#_Toc116240882)

# Вводная часть

В соответствии с ниже перечисленными документами была проведена независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания Красноярского края. Перечень организаций показан в таблице 1.

Основание для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере здравоохранения:

* Федеральный закон от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования поведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказ Минтруда России от 28 апреля 2018 г. № 289 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказ Минтруда России от 31 мая 2018г. № 344 «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказ Минтруда и социальной защиты России от 30 октября 2018 г. № 675 н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
1. Перечень организаций социального обслуживания Красноярского края

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | **Наименование организации** | **Место нахождения организации (по месту размещения администрации организации)** |
|
|
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 662050, Красноярский край, Козульский район, п.г.т.Козулька, пер. Лесной, д. 4 |

**Объект исследования**

* Официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* Информационные стенды в помещении организаций социального обслуживания;
* Помещения организаций социального обслуживания и территория, прилегающая к ним;
* Получатели услуг организаций социального обслуживания, принявшие участие в независимой оценке.

**Предмет исследования**

* Информация на официальных сайтах организаций социального обслуживания;
* Информация на информационных стендах в помещении организаций социального обслуживания;
* Оборудование территории, прилегающей к организациям социального обслуживания, и их помещений;
* Оборудование территории, прилегающей к организациям социального обслуживания, и их помещений с учетом доступности для инвалидов;
* Мнение респондентов - получателей услуг организаций социального обслуживания, принявших участие в независимой оценке.

**Задачи исследования**

1. Осуществить сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Красноярского края и обобщение полученных данных в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году по следующим показателям:

* Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации».
* Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги».
* Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов».
* Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».
* Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

2. Составить рейтинги организаций социального обслуживания по основным показателям и критериям.

3. Проанализировать предложения респондентов по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

4. Выявить основные недостатки в работе организаций социального обслуживания.

**Выборочная совокупность респондентов**

Выборочной совокупностью являются получатели услуг исследуемых организаций социального обслуживания в 2022 г. году в количестве 8 026 человек. Распределение выборочной совокупности показано в таблице 2.

1. Выборочная совокупность

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | **Наименование организации** | **Количество респондентов, чел.** |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 92 |

 **Метод сбора информации**

Для проведения независимой оценки качества применялось 2 метода сбора информации:

* Дистанционный:
	+ Сбор информации об открытости и доступности информации об организации социального обслуживания на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
* Очный:
	+ Сбор информации об открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, обеспечении в ней комфортных условий оказания услуг, доступности услуг для инвалидов;
	+ Интервьюирование получателей услуг организации социального обслуживания путем личного интервью.

При изучении мнения получателей услуг в опросе принимали участие респонденты от 14 лет и/или их законные представители.

**Портрет респондентов**

В оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания Красноярского края приняли участие 8 026 респондента в возрасте от 14 лет. Из общего количества опрошенных 4 895 (61,0%) человек имеют установленную группу инвалидности.

# Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Показатель соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания оценивается по:

* Соответствию информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
* Соответствию информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
* Удовлетворенностью получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет».

На информационных стендах в помещении организации социального обслуживания документы и информация в полном объеме присутствует у 74,1% организаций. На официальном сайте документы и информация в полном объеме присутствует у 82,4% организаций.

Рейтинг организаций по наполняемости информационных стендов и сайтов информацией, обязательной к размещению, показан в таблице 3.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; на официальных сайтах организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 92,9 |

Показатель «Обеспечение на официальном сайте организации социального обслуживания наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения участниками мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» у всех организаций находится на высоком уровне (100,0 баллов). Рейтинг организаций показан в таблице 4.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по показателю «Обеспечение на официальном сайте организаций социального обслуживания наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

Статистика опроса получателей услуг показывает, что 75,2% респондентов при посещении организации социального обслуживания обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении, и 57,8% - пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности.

1. Распределение ответов респондентов на вопрос «При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на сайте организации?», % от общего числа респондентов

97,9% респондентов, обратившихся к информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Из респондентов, обратившихся к информации о ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации, 90,0% дали удовлетворительную оценку.

1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и сайтах?» % от числа респондентов, обратившихся к информации на информационных стендах и сайтах организации

Рейтинг организаций социального обслуживания по удовлетворенности получателей услуг информацией, размещенной на стенде и на сайте, показан в таблице 5. Средний балл по показателю – 94,0.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 90,0 |

Рейтинг организаций социального обслуживания по критерию «Открытость и доступность информации об организации» показан в таблице 6.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по критерию «Открытость и доступность информации об организации», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 93,9 |

# Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценивается по:

* Наличию в организации комфортных условий для предоставления услуг:
	+ наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
	+ наличие и понятность навигации внутри организации;
	+ наличие и доступность питьевой воды;
	+ наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
	+ санитарное состояние помещений организации;
	+ транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
	+ доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).
* Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг организацией социального обслуживания.

Из 7 возможных условий комфортности предоставления услуг в организации должны присутствовать 5 для того, чтобы оценка была в 100 баллов. У всех организаций присутствуют 5 и более условий комфортности. Рейтинг организаций по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организации)» показан в таблице 7.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского кра по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организации)», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания оценивается, исходя из опроса получателей услуг. Статистика опроса показывает, что 82,4% респондентов удовлетворены временем ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). Рейтинг организаций по данному показателю представлен в таблице 8. Средний балл составил 99,2.

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.), % общего числа респондентов
2. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по показателю «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.), балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 67,4 |

Данные об удовлетворенности респондентов комфортностью условий предоставления услуг показывают, что 98,8% респондентов ответили «Да» на вопрос «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?».

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, % от общего числа респондентов
2. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» показан в таблице 10.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 87,0 |

# Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

* Наличию на территории, прилегающей к организации социального обслуживания, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:
	+ оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
	+ наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
	+ наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
	+ наличие сменных кресел-колясок,
	+ наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
* Наличию в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:
	+ дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
	+ дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
	+ возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
	+ наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
	+ помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
	+ наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
* Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, в целом, находится на высоком уровне. Из 85 оцениваемых организаций 55 набрали 100 баллов (64,7%), 21 организация набрала 80 баллов (24,7%) и 6 организаций набрали менее 80-ти баллов (7,1%), из них 3 организации набрали 0,0 баллов. Рейтинг организаций по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации» показан в таблице 11.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в целом, высокая. Максимальное количество баллов (100,0) набрали 65 организаций (76,5%), 15 организаций набрали 80,0 баллов (17,6%).

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

Из общего количества респондентов 64,4% указали, что имеют установленную группу инвалидности. Из них 98,7% удовлетворены доступностью предоставления услуг в организации для людей с ограниченными возможностями здоровья.

1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг в организации для людей с ограниченными возможностями?», % от числа респондентов, кто отметил наличие инвалидности

59 из 85 организаций (69,4%) набрали максимальное количество баллов по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов». Рейтинг организаций по этому показателю показан в таблице 13.

1. Рейтинг организаций по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

В таблице 14 показан рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по критерию «Доступность услуг для инвалидов», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

# Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Показатель «доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг:

* Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
* Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение).
* Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

При ответе на вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?» 99,8% респондентов ответили, что удовлетворены.

1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?», % от общего числа респондентов

В таблице 15 показан рейтинг организаций по параметру оценки «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», где видно, что наибольшее количество баллов набрали 82,4% организаций.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по параметру «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

При ответе на вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?» 99,5% респондентов ответили, что удовлетворены.

1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?», % от общего числа респондентов

В таблице 16 показан рейтинг организаций по параметру оценки «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)», где видно, что наибольшее количество баллов набрали 81,2% организаций.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по параметру «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

Из общего количества респондентов 75,7% пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией. Из них 99,6% остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?», % от числа тех, кто пользовался дистанционными формами взаимодействия

В таблице 17 показан рейтинг организаций по параметру оценки «Доля участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», где видно, что наибольшее количество баллов набрали 83,5% организаций.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по параметру «Доля участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

В таблице 18 показан рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

# Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг:

* + Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
	+ Удовлетворенность организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.).
	+ Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении).

96,9% респондентов готовы рекомендовать организацию.

1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы ее рекомендовать, если бы была такая возможность выбора организации)?», % общего числа респондентов

В таблице 19 показан рейтинг организаций по параметру «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации. Доля организаций, набравших 100,0 баллов, составила 72,9%.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по критерию «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 98,9 |

При ответе на вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?» 99,3% респондентов ответили, что удовлетворены.

1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?», % общего числа респондентов

В таблице 20 показан рейтинг организаций по параметру «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)». 78,8% организаций набрали 100,0 баллов.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

В целом условиями оказания услуг организации удовлетворены 99,5% получателей услуг.

1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг организации?», % от общего числа респондентов

В таблице 21 показан рейтинг организаций по параметру «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)». 100,0 баллов набрали 85,9% организаций.

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 100,0 |

В таблице 22 показан рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 99,7 |

# Итоговый рейтинг организаций социального обслуживания населения Красноярского края

12,9% организаций набрали 100,0 баллов (11 организаций).

1. Рейтинг организаций социального обслуживания Красноярского края по итогам оценки качества оказания услуг, балл

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Балл |
| 31 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский" | 96,1 |

# Выводы и рекомендации

**Выводы**

В целом показатели оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Красноярского края находятся на высоком уровне.

**Отзывы получателей услуг и рекомендации**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **К1** | **К2** | **К3** | **К4** | **К5** | **S** |
| **31** | **Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Комплексный центр социального обслуживания населения "Козульский"** | **93,9** | **87,0** | **100,0** | **100,0** | **99,7** | **96,1** |
|  | **Отзывы и пожелания получателей услуг** |  |  |  |  |  |  |
|   | все нормально |   |   |   |   |   |   |
|   | все устраивает |   |   |   |   |   |   |
|   | все хорошо |   |   |   |   |   |   |
|   | Все хорошо, все устраивает, спасибо! |   |   |   |   |   |   |
|   | Все хорошо, все устраивает. Спасибо. |   |   |   |   |   |   |
|   | все хорошо, спасибо |   |   |   |   |   |   |
|   | и так нормально |   |   |   |   |   |   |
|   | и так пойдет |   |   |   |   |   |   |
|   | куда лучше |   |   |   |   |   |   |
|   | меня все устраивает |   |   |   |   |   |   |
|   | нет предложений, все устраивает |   |   |   |   |   |   |
|   | Спасибо, все устраивает |   |   |   |   |   |   |
|   | устраивает |   |   |   |   |   |   |
|   | хорошо все |   |   |   |   |   |   |
|   | **Рекомендации** |   |   |   |   |   |   |
|   | Разместить на сайте и на стенде информацию об отсутствии лицензируемых видов деятельности |   |   |   |   |   |   |