**3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг**

**3.1 МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лопатинского района Пензенской области**

В ходе проведения опроса было опрошено 194 человека (48,99% от общего числа получателей социальных услуг (396)).

Было выявлено, что получатели услуг активно обращаются к информации о деятельности организации, размещенной как на информационных стендах в помещении организации, так и на официальном сайте организации в сети Интернет, а также пользуются дистанционными способами взаимодействия.

Все услуги в организации были предоставлены своевременно.

Выявлен очень высокий уровень удовлетворенности комфортностью условий и доступностью предоставления услуг, доброжелательностью и вежливостью работников организации. Все получатели услуг готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

**Таблица 3.10**

|  |
| --- |
| При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? |
| Да  | 90,7% |
| Нет  | 9,3% |
|  |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |
|  |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? |
| Да  | 72,7% |
| Нет  | 27,3% |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |
|  |
| Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |
|  |
| Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |
|  |
| Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? |
| Да  | 50,5% |
| Нет  | 49,5% |
|  |
| Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в организации? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |
|  |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |
|  |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |
|  |
| Пользовались ли Вы какими-либо способами взаимодействия с организацией? |
| Да  | 91,8% |
| Нет  | 8,2% |
|  |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |
|  |
| Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |
|  |
| Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |
|  |
| Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? |
| Да  | 100% |
| Нет  | - |

**4. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

**Таблица 4.1** – **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лопатинского района Пензенской области**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателей оценки качества** | **Значение показателей в баллах** |
| 1 | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы** | **100** |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ | 100 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования | 100 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы | 100 |
|  |
| 2 | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | **100** |
| 2.1 | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | 100 |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) | 100 |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 100 |
|  |
| 3 | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | **88** |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 60 |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100 |
|  |
| 4 | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы** | **100** |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | 100 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | 100 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100 |
|  |
| 5 | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | **100** |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 100 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 100 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 100 |
|  |
|  | **Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества** | **97,6** |

**Замечания:**

1. Отсутствуют расширенные дверные проемы, поручни.

2. Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.