

Вопросы анкеты	4 квартал 2020 года									Комментарии	ИНФОРМАЦИЯ О ПРИНЯТЫХ МЕРАХ								
	удовлетворены		частично удовлетворены		неудовлетворены		не заполнили		% удовлетворенных										
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%											
<b>СРЕДНИЙ ПРОЦЕНТ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ:</b>									<b>95%</b>										
<b>1</b>	<i>Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и пр.) и порядке (перечне) предоставления социальных услуг</i>																		
	12	92%	1	8%	0	0%	0	0%	92%										
1	на информационных стендах в организации									11	85%	2	15%	0	0%	0	0%	не обозначены	
2	на официальном сайте									12	92%	1	8%	0	0%	0	0%	не обозначены	
3	при личном обращении									12	92%	1	8%	0	0%	0	0%	не обозначены	
4	при обращении по телефону									13	100%	0	0%	0	0%	0	0%	не обозначены	
<b>2</b>	<i>Удовлетворенность условиями комфортности предоставления услуг в учреждении</i>																		
	12	92%	0	0%	1	8%	0	0%	92%										
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью									13	100%			0	0%	0	0%	1 кв. одно здание нужно; холодный пол; неудобно одевать лежащих; тесно; ее нет; без комментариев	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства <a href="https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79">https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79</a> ), места ожидания в зданиях учреждения оборудованы мебелью, допустимой для размера помещения. По ул. Красногвардейская оборудована зона ожидания для детей, с раскрасками и письменными принадлежностями. Вопрос оборудования мебелью на контроле у заместителя директора
2	наличие и понятность навигации внутри учреждения									13	100%			0	0%	0	0%	нет обозначения	-
3	наличие и доступность питьевой воды									13	100%			0	0%	0	0%	1 кв. воды нет; ее там нет «Куллера»; нет ее	Питьевой режим на ул. Красногвардейской - кипяченая вода (по запросу, с учетом особенностей детей), на ул. Пионерской 46, Светлая 51 - бутилированная вода и одноразовые стаканы (по запросу, с учетом особенностей детей)
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений									13	100%			0	0%	0	0%		

5	санитарное состояние помещений учреждения	13	100%			0	0%	0	0%		1 кв. в помещении холодно; старос	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства <a href="https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79">https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79</a> )
6	транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте)	13	100%			0	0%	0	0%		1 кв. низкая доступность общественного транспорта; остановка далеко; неудобное расположение; далеко остановка; остановка далеко; удаленность; далеко от остановки	Существует возможность использования социального такси, подробную консультацию можно получить у специалиста учреждения по тел. 33-61-59
7	наличие парковки на прилегающей территории учреждения	12	92%			1	8%	0	0%		1 кв. недостаточно мест; места заняты сотрудн.; зимой в снегу не чистят; маленькая площадь; недостаточно места; нет парковки ; мало места; мало мест 2 кв. мало мест; парковочных мест очень мало; она отсутствует; так как мало мест; 3 кв. мало мест 4 кв не обозначены	Согласно пункту 5.2 СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружения для маломобильных групп населения» «Стоянки (парковки) транспортных средств инвалидов», необходимо выделять 10% машиномест для людей с инвалидностью на стоянке (но не менее одного места). На прилегающей территории в зданиях учреждения исходя из общего количества машино-мест возможно предусмотреть только одно машиноместо для людей с инвалидностью
8	доступность записи на получение услуги по телефону	13	100%			0	0%	0	0%			
9	доступность записи на получение услуги на официальном сайте учреждения	13	100%			0	0%	0	0%		1 кв. не пользуюсь сайтом	
10	доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	13	100%			0	0%	0	0%			
11	доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения	13	100%			0	0%	0	0%			
12	своевременность начала занятия/консультации специалиста (отсутствует время ожидания в коридоре перед началом услуги)	13	100%			0	0%	0	0%		1 кв. бывает ожидание	Проведена разъяснительная работа с работниками об исполнении режима работы учреждения, недопустимости ожидания начала занятия
13	своевременность прихода социального работника на дом	13	100%			0	0%	0	0%		-	-
3	<b>Удовлетворенность условиями доступности предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в учреждении</b>	9	69%	5	38%	2	15%	5	41%	85%		
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	3	23%	2	15%	0	0%	4	31%		2 кв.: узкий проход;	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства <a href="https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79">https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79</a> )

2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (10% парковки, но не менее 1 машиноместа)	4	31%	1	8%	0	0%	4	31%	1 кв. мест нет 2 кв.: мало парковочных мест;	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства <a href="https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79">https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79</a> ), будет предусмотрено больше машиномест
3	наличие поручней, расширенных дверных проемов	1	8%	1	8%	1	8%	6	46%	4 кв.: не обозначены	
4	наличие сменных кресел-колясок	4	31%	0	0%	1	8%	4	31%	2 кв.: не соответствуют размеру; кв.: не обозначены	4 специализированные кресла-коляски в наличии в здании по ул.Красногвардейской, дополнительное приобретение планируется в 2023 — 2024 годах
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	4	31%	1	8%	0	0%	4	31%	2 кв.: узкие проходы;	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства <a href="https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79">https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79</a> )
6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	8%	0	0%	0	0%	8	62%	1 кв. не в курсе	Учреждение частично обеспечено информационными табличками, дублирующими информацию. Работа в данном направлении ведется
7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	8%	0	0%	0	0%	8	62%		
8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	8%	0	0%	0	0%	8	62%	1 кв. не знаю 2 кв.: они отсутствуют	услуга не востребована, обучение специалистов планировалось, но не состоялось, в связи с его организацией в отпускной период
9	наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению	2	15%	0	0%	0	0%	7	54%		
10	помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории (ситуативная помощь)	9	69%	0	0%	0	0%	0	0%		
11	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	4	31%	0	0%	0	0%	5	38%		
4	<i>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения</i>	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	
1	при первичном обращении и информировании	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%	-	-
2	непосредственно при оказании услуг	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%		
3	при дистанционном взаимодействии (телефон, электронная почта, электронные сервисы)	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%		
5	<i>Удовлетворенность условиями оказания услуг в учреждении</i>	12	92%	0	0%	0	3%	1	8%	97%	

1	в целом условия оказания услуг	12	92%			0	0%	1	8%		1 кв. нужен БАК и нейропсихолог 4 кв-не пользовались услугой - 1	С марта 2020 года оказывается услуга биоакустической коррекции (БАК). Штатом учреждения не предусмотрена должность нейропсихолога
2	график работы учреждения	11	85%			1	8%	1	8%		1 кв. группа дневного пребывания до 17.00; до 18.00 4 кв. не пользуюсь услугой	Планируется изменение графика работы отделения дневного пребывания в здании на ул. Светлая 51 (до 18.00) после укомплектования штата отделения. Вопрос изменения графика работы медицинских сестер по массажу будет решаться после укомплектования штата медицинских сестер
3	график работы подразделения/отделения	11	85%			1	8%	1	8%		1 кв. ОДП до 17.00, нужно хотя бы до 18.30 для второй смены; до 18.00 4 кв. не пользуюсь услугой	
4	график работы отдельного специалиста	12	92%			0	0%	1	8%		1 кв. массаж заканчивается еще раньше, чем работа отделения 4 кв. не пользуюсь услугой	
5	график прихода социальных работников	12	92%			0	0%	1	8%		1 кв. не пользуюсь услугой 4 кв. не пользуюсь услугой	
6	рекомендуете ли учреждение родственникам и знакомым	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%		-	-
<b>6</b>	<b>Удовлетворенность качеством услуг, предоставленных в учреждении</b>	<b>10</b>	<b>79%</b>	<b>2</b>	<b>13%</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>96%</b>	4 кв -получаю услугу на дому-2	
1	полнота социального обслуживания	9	69%	4	31%	0	0%	0	0%		1 кв. мало часов; недостаточная работа по социально-бытовой адаптации детей; не хватает специалистов 2 кв.: не в полной мере, так как не хватает специалистов;	Периодичность предоставления услуг регулируется постановлением Правительства ХМАО - Югры от 06.09.2014 №326 п. Дополнительные услуги можно получить за отдельную плату при наличии свободных специалистов. С 01.08.2019 в учреждении отсутствуют педагогические должности, за получением услуг педагогов рекомендуем обращаться в учреждения образования. В штатном расписании учреждения в наличии 3,5 ставки логопеда, в 2020 году 1 из них вакантна, информация о чем размещена в соответствующих источниках.

2	своевременное, полное и достаточное информирование о порядке работы и порядке предоставления услуг (графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем распорядке, правилах и т.п.)	12	92%	1	8%	0	0%	0	0%			
3	благоустройство и содержание помещений (уборка, оформление, освещение, температурный режим и т.д.)	9	69%	3	23%	1	8%	0	0%		1 кв. тесно, нужен веник чтобы сметать снег с обуви 2 кв.: мало места в помещениях; не в полной мере, так как помещение не соответствует; 4 кв -не обозначены	Веник предоставлялся по запросу. Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства <a href="https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79">https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79</a> )
4	благоустройство и содержание территории, на которой расположено учреждение	9	69%	3	23%	1	8%	0	0%		1 кв. в помещении холодно, нет оборудованной площадки для прогулок; затрудняюсь ответить; стоянки не чистятся; старое здание; не чистят территорию от снега; тесно 2 кв.: не соответствует; 3 кв.: отсутствует надлежащая детская площадка 4 кв -не обозначены	В 2015 году у здания на ул. Красногвардейская установлена адаптированная детская площадка.  Вопросы очистки территории автостоянок у зданий учреждения оперативно решаются с управляющими организациями  Детская адаптированная игровая площадка приобреталась в 2014-2015 годах на грантовые средства, размер подобран исходя из имеющейся площади. Предложения по типу, виду площадки (с целью дальнейшей работы в этом направлении на территории нового здания) принимаются в любом удобном варианте
5	качество питания	11	85%	1	8%	0	0%	0	0%		4 кв -получаю услугу на дому	
6	организацией хранения личных вещей	10	77%	2	15%	0	0%	0	0%		1 кв. не хватает	Новое здание учреждения планируется к приобретению до декабря 2020 года (п.2.6 регионального плана мероприятий Десятилетия детства <a href="https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79">https://10letie.edu.gov.ru/region/report/79</a> ) В наличии гардеробная зона во всех зданиях учреждения
7	предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	8	62%	1	8%	2	15%	0	0%		2 кв.: душевых нет; 4 кв -не обозначены	в каждой группе есть душевой поддон
8	мебель, мягкий инвентарь	11	85%	2	15%	0	0%	0	0%		1 кв. старая	В отделении дневного пребывания мебель заменена в 2016 году. Мягкий инвентарь закупается ежегодно. Информация подтверждена проверкой Депсоцразвития Югры (апрель 2019). Вопрос оборудования мебелью на контроле у заместителя директора

9	порядок оплаты платных социальных услуг	8	62%	1	8	2	15%	0	0%		1 кв. не пользовались 4 кв -не обозначены	
10	оперативность решения вопросов	12	92%	1	8	0	0%	0	0%			
11	результат оказания услуг (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решение его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги)	12	92%	1	8	0	0%	0	0%			
12	качество жизни в результате получения социальных услуг изменилось положительно	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%		По итогам прохождения курса реабилитации родителей знакомят с результатами оказания услуг под подпись	
7	<i>Удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) персонала учреждения при предоставлении социальных услуг</i>	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	1 кв.недостаточно компетенции для работы с детьми с РАС  В 2018 - 2019 годах все специалисты прошли курс семинаров Л. Шпицберга. Систематически обновляются сведения о курсах повышения квалификации сотрудников в их личном разделе на сайте (размещаются скан-копии подтверждающих документов). Ежегодно повышают квалификацию и проходят стажировки и переподготовку не менее 30 % специалистов. Полный перечень курсов и фамилии обученных размещены в приложении 2 к ежегодным анализам деятельности, размещенным на официальном сайте (вкладка "Информация об учреждении", раздел "Анализ деятельности учреждения")	
<b>В анкетировании приняли участие чел.:</b>		<b>13</b>									<b>95%</b>	