**Информация**

**о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат» в 2016 году**

ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» размещается в комплексе отдельно стоящих зданий, имеются теплые переходы. Комплекс зданий состоит из: административно-жилого корпуса № 1, жилого корпуса № 2, медико-реабилитационного корпуса, прачечной, гараж на 3 бокса, здание теплицы. Состояние зданий, в котором располагается учреждение, удовлетворительное. Входы в здания оборудованы пандусами и поручнями.

**Состав помещений.** В учреждении имеются следующие помещения: административно-хозяйственные помещения; спальни (из расчета 4 м2 на проживающего); душевые помещения; санитарные узлы; помещения для приготовления и приема пищи; медпункт, изолятор; физиотерапевтический кабинет; помещения для осуществления реабилитационных мероприятий; помещения для лечебно-трудовой деятельности; помещения для культурно-бытового обслуживания (актовый зал); кабинет психологической разгрузки; кабинет ЛФК; кабинет массажа; кабинет развивающих игр; кабинет логопеда, психолога; методический кабинет; компьютерный класс.

Прилегающая территория огорожена, благоустроена, озеленена и имеет: 4 въезда; площадки для отдыха, оборудованные скамейками, беседками,  столами; летнюю сцену, игровые зоны.

Учреждение оснащено: мебелью и бытовым оборудованием в соответствии с численностью обслуживаемых граждан; кухонным и прачечным оборудованием; теле-, аудио-  и аудиотехникой; учреждение обеспечено 6 единицами  исправного автотранспорта; мягким инвентарем в соответствии с Постановлением  Липецкого  областного  совета  депутатов от 18.12.2014 г. № 1020-пс «Об утверждении норм питания и нормативов обеспечения мягким инвентарем получателей социальных услуг в организациях социального обслуживания Липецкой области»; учреждение обеспечено столовой посудой и столовыми приборами в полном объеме; компьютерный класс оснащен компьютерами, моноблоком, графическим планшетом, мультимедийным проектором, экраном на штативе, струйным принтером, сканером, системой беспроводной организации сети; в кабинете логопеда имеется зеркало настенное для групповой работы, зеркала маленькие для индивидуальной работы; кабинет ЛФК располагает велотренажерами, тренажерами для ходьбы и мышц рук, беговыми дорожками, степлером, тренажером-диском; кабинет массажа имеет массажный стол, набор для массажа «Помощник», массажные дорожки и диски; кабинет развивающих игр оборудован сухим бассейном, горкой, обручами, мягкими конструкторами, сенсорными мячами и ковриками, большими надувными мячами, мягкими модулями для занятий; физиотерапевтический кабинет имеет УЗТ-1.01.Ф-аппарат для ультразвуковой терапии, «МИЛТА» - аппарат для магнитноинфрокраснолазерной терапии, «Алмаг» — аппарат для терапии низкочастотными, низкоинтенсивными магнитными полями; УВЧ-30 – аппарат для лечения магнитным полем УВЧ; УГН-1 – облучатель ультрафиолетовый для групповых облучений верхних дыхательных путей и уха; ОКН-11М и «Солнышко» — облучатель ртутно-кварцевый настольный для проведения общих и местных облучений ультрафиолетовыми лучами: ингалятор «Вулкан» — ультразвуковой ингалятор, «Омрон» — компрессорный ингалятор индивидуальный; «Меллон» — аппарат цветоимпульсивной терапии; «Второе сердце» — аппарат рефлексотерапии.

Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

В ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» оказываются социальные услуги:

1. Социально-бытовые услуги.

2. Социально-медицинские услуги.

3. Социально-психологические услуги.

4. Социально-педагогические услуги.

5. Социально-трудовые услуги.

6. Социально-правовые услуги.

7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

В учреждении предоставляется пятиразовое питание в 2 смены в соответствии с физиологическими потребностями в зависимости от состояния здоровья обслуживаемых граждан.

В учреждении проводятся коррекционно-развивающие занятия согласно расписанию по специально разработанным программам, в соответствии с уровнем подготовленности и восприятия детей. Действуют кружки по интересам.

В соответствии с рекомендациями ПМПК получатели социальных услуг обучаются в коррекционных образовательных учреждениях.

В ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» разработаны следующие программы и технологии, разработанные для предоставления социального обслуживания: «Маленькие ступеньки», цель которой ранняя педагогическая помощь детям с отклонениями в развитии; «Цветик-семицветик» для создания условий естественного психологического развития; Коррекция СДВГ (синдрома дефицита внимания и гиперактивности) для снижения негативных проявлений в поведении агрессивных и гиперактивных детей; «Удивляюсь, злюсь, боюсь, хвастаюсь и радуюсь» для развития эмоциональной сферы, коммуникативных навыков; «Все мы люди» для развития коммуникативных навыков, расширения возможности общения в современном обществе через преодоление барьеров в общении; «Тропинка к здоровью» для стимулирования и активизация мышечного тонуса; «Воспитание и обучение детей с тяжёлыми нарушениями речи» для преодоления речевого нарушения; «Логопедическая работа в коррекционных классах».

В работе ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» используются современные коррекционные технологии в работе воспитателя, формирование основных социальных навыков детей – инвалидов , личностно-ориентированные технологии воспитания, игровые технологии, технология КТД (коллективно — творческая деятельность), технология нравственного воспитания, технология педагогической поддержки, здоровьесберегающие технологии «Школа здоровья», технология «Музыкотерапия», технологии трудотерапии (общеукрепляющая или тонизирующая, восстановительная и ориентировочная).

Культурно-досуговая деятельность осуществляется в процессе развлечений, праздников, работы ребёнка с художественным материалом. Цель:  развитие творческих способностей детей, обеспечение всестороннего и гармонического, эмоциональная отзывчивость, расширение кругозора и социализации в обществе. Реализуются следующие направления:

* «Весёлые нотки». Цель: развитие музыкально-певческих навыков, основ сценического поведения детей с различным диагнозом.
* «Хореографический». Цель: совершенствование двигательной активности, повышение жизненного тонуса, формирование эмоциональной сферы, развитие моторной памяти.
* «Сказочная страна» (театральная студия). Цель: стимулирование речевой активности, развитие умения подражать персонажу.
* «Бусинка», «Калейдоскоп». Цель: формирование практических умений и навыков, развитие моторики, творческой фантазии, художественного вкуса,  воспитание аккуратности, внимания, целеустремленности.

Контент-анализ сайта выявил следующее: на сайте организации представлены порядок получения социальной услуги в стационарной форме социального обслуживания, перечень социальных услуг, численность получателей социальных услуг, тарифы на социальные услуги ОГБУ ЕДДИ, контактная информация.

Представлены положения о структурных подразделениях: Положение о подразделении бухгалтерского учёта и планирования, Положение о подразделении по бытовому обслуживанию, Положение о подразделении по организации питания, Положение о подразделении по социально-правовой кадровой работе,  делопроизводству, Положение о подразделении социально-бытового обслуживания, Положение об АУП, Положение об отделении милосердие, Положение об отделении молодого инвалида, Положение об отделении МСИСТР.

Также приведены: информация о руководстве и персональном составе работников, выполняющих функции, непосредственно влияющие на качество предоставляемых услуг  ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат», сведения о проверках, План интеграции воспитанников в социум.

В разделе нормативная база представлены: Устав учреждения, Свидетельства о регистрации в ИФНС, Положение, Лицензия, Коллективный договор, материально-техническое обеспечение, Правила внутреннего распорядка для воспитанников, Правила внутреннего трудового распорядка, попечительский совет, объём деятельности по предоставлению социальных услуг, Порядок подачи жалоб и предложений и др.

В рамках акции «Здоровый регион» работа воспитателей представлена мероприятиями»: спортивные игры «Веселые старты», лекция — викторина «Рациональное питание», турнир по настольному теннису, всемирный день здоровья, интерактивная игра «Учимся быть здоровыми телом и душой» др.

На сайте есть новостная лента. Творчество воспитанников представлено по направлениям: ковровая вышивка, куклы, техника канзаши, солёное тесто, папье-маше, бисеро-плетение.

Наряду с «Порядком подачи жалоб и предложений» есть возможность обратной связи в форме сообщения.

Опрос заместителя руководителя ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»показал, что укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг 100 %.

Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года – 50,42%.

В книге отзывов нет жалоб, одни благодарности.

Оценка наличия информации о деятельности организации социального обслуживания ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» показала, что в учреждении на информационных стендах в помещениях организации, в брошюрах, буклетах размещена развернутая информация о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, о качестве оказания социальных услуг.

Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг высокая.

Территория, прилегающая к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг оборудована. На входе есть возможность получения информации для лиц с нарушением функций зрения – соответствующие таблички. В помещениях организации нет видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха.

Входные зоны для маломобильных групп оборудованы пандусами. Есть замечание в отношении наличия порогов в помещении в некоторых отделениях учреждения. Специалисты учреждения прокомментировали это замечание тем, что в данных отделениях перемещение детей инвалидов осуществляется только с помощью специалистов-сотрудников.

Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в хорошем состоянии, сантехническое оборудование - для разновозрастных групп детей, хороший ремонт.

В ходе наблюдения были посещены специально оборудованные помещения для предоставления социальных услуг для детей-инвалидов как бытового, так и реабилитационного назначения, которые находились в хорошем состоянии.

В ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» проведено социологическое исследование. В данной организации опрошено 29 человек, из них, 16 человек мужского пола, и 13 женского. Дети общались открыто, с удовольствием, многие улыбались и воспринимали опрос как игру.

Среди опрошенных детей 100% удовлетворены условиями, в которых им оказывают социальные услуги.97% опрошенных оценивают благоустройство помещения как «отличные» и 3% как «хорошие» (рис.101).

Рис.101. Оценка респондентами благоустройства помещений ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

Все опрошенные полностью удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания.

К персоналу учреждения дети относятся доброжелательно и 100% опрошенных считают работников дома-интерната всегда доброжелательными и вежливыми. 97% опрошенных полностью удовлетворены профессиональной грамотностью работников организации и 3% частично удовлетворены.

Все дети полностью удовлетворены качеством жилого помещения, наличием оборудования, качеством питания, качеством мебели и санитарным содержанием санитарно-технического оборудования.

В день проведения опроса дети участвовали в групповых мероприятиях, гуляли, качались на качелях. 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством проводимых в организации мероприятий.

Большая часть опрошенных детей (62%) готовы рекомендовать получение услуг в данной организации, 38% затруднились ответить (рис.102).

Рис.102. Готовность опрошенных рекомендовать получение услуг в ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

Таким образом, все дети положительно оценили условия жизни, питание, мероприятия и персонал учреждения ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей».

Оценка выполнения ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» нормативных (целевых) значений исследуемых показателей по показателям приведена в таблице 34.

Таблица 34

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п/п** | **Показатели** | **Единица измерения** | **Значение показателя в баллах** | |
|  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |  |  | 9,90 |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"): |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3) | 1,90 |
| 1.1. | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» | баллы | от 0 до 1 | 0,00 |
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации, утвержденному Приказом Минтруда России от 17.11.2014 №886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» | менее чем на 10%/от 10 до 30%/от 30 до 60%/от 60 до 90%/от 90 до 100% | 0/0,3/0,6/0,9/1 | 0,90 |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | да/нет | 1/0 | 1,00 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 0,00 |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2) | 2,00 |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,00 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1,00 |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: |  | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1 - 4.2) | 1,00 |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,00 |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.2) | 2,00 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 1,00 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 1,00 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3) | 2,00 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,00 |
| 7. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
|  | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения |  |  | 6,47 |
| 1. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: |  | Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4) | 2,50 |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована/не оборудована | 1/0,5/0 | 0,50 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/частично доступны/не доступны | 1/0,5/0 | 1,00 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/частично доступно/не доступно | 1/0,5/0 | 1,00 |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0,00 |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1,00 |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
|  | III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |  |  | 2,47 |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,50 |
|  | IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг |  |  | 4,58 |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах | 0,99 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,93 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,93 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,00 |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано | 0 0,5 1 | 1,00 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,62 |

Итоговые показатели качества оказания социальных услуг в ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» в результате исследования с применением комплекса методов определились следующим образом (таблица 35, рис. 103).

Таблица 35

**Оценка общих показателей качества оказания услуг ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» в баллах**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Максимальное значение показателя** | **Значение показателя** |
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | 13 | 9,90 |
| II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | 8 | 6,47 |
| III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | 3 | 2,47 |
| IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | 5 | 4,58 |
| Итого | 29 | 23,42 |
|  |  | **80,75%[[1]](#footnote-1)** |

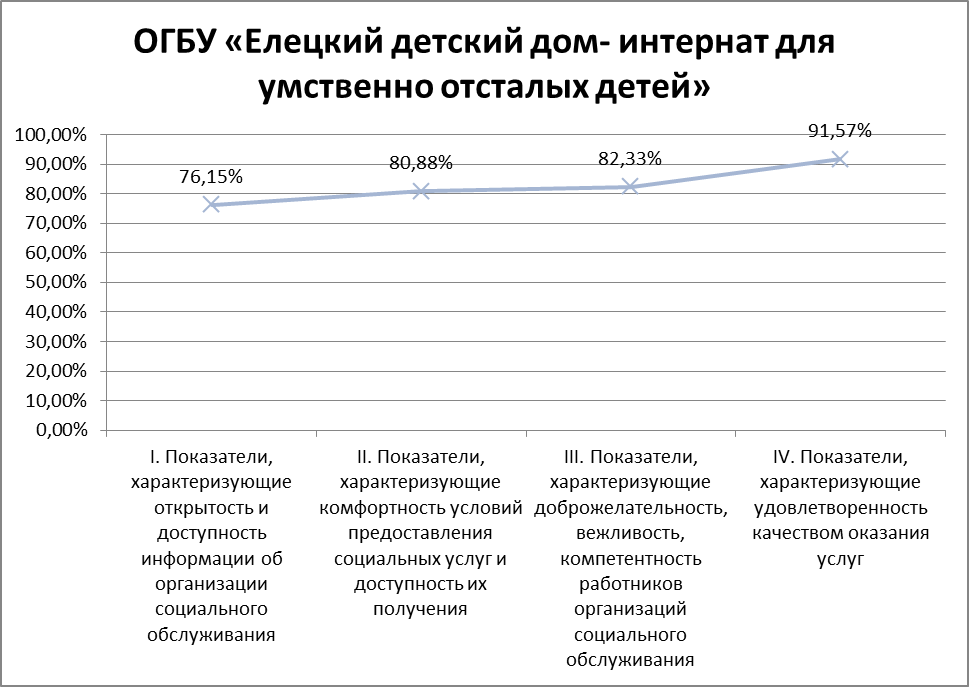


Рис. 103. Оценка общих показателей качества оказания услуг ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей»в процентах от максимальной суммы баллов

Показатели качества предоставления услуг в ОГБУ «Елецкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» в целом высокие. Наиболее высоки показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (91,57%), остальные показатели находятся на примерно одинаковом высоком уровне: показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации (82,33%), показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (80,88%) и показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (76,15%).

1. Доля набранной суммы баллов от максимальной суммы баллов [↑](#footnote-ref-1)