**Аналитический отчет
 по результатам реализации Государственного контракта на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Министерства социальной защиты Алтайского края (2019 г.)**

## КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название организации | Открытость и доступность организации | Комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников организации | Удовлетворенность условиями оказания услуг | **Итого** |
| Краевой кризисный центр для женщин  | 99,2 | 99,3 | 60 | 99,6 | 99,5 | **91,52** |

**КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин»**

Оценивая соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, эксперт отметил, что все стенды сделаны в едином стиле, вписываются в общее оформление центра, на стендах представлено много полезной информации, вместе с этим эксперт отмечает необходимость дополнить на стенд информацию о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; добавить схему проезда до учреждения, информацию о финансово-хозяйственной деятельности.

Оценивая наличие комфортных условий для предоставления услуг, эксперт отмечает полное соответствие существующим требованиям.

Оценивая наличие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, эксперт отметил необходимость дооборудовать учреждение выделенным местом стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменной креслом-коляской; расширить дверные проемы и установить многоуровневые поручни по внутренним лестницам; оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов; разместить звуковые и световые оповещатели (маяки), бегущую строку; обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика / тифлосурдопереводчика.

Оценивая официальный сайт, эксперт отметил хороший дизайн, удобные переходы между страницами, регулярное обновление новостной ленты, наличие большого количества фотографий и полезной информации. Вместе с этим эксперт отмечает необходимость добавить на сайт информацию о финансово-хозяйственной деятельности.

Оценивая работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями (контрольные звонки и электронные письма), был получен полный, доброжелательный и вежливый ответ по телефону, а также по электронной почте, также эксперт отмечает наличие работоспособного сервиса для подачи электронных обращений, возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг. Эксперт отмечает необходимость добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».

145 получателей услуг приняли участие в опросе, из них 56 процентов обращались к информации на стенде и 56 процентов были удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Официальным сайтом Центра пользовались 65 процентов получателей услуг, из них 63 процента удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Центра, размещенной на его официальном сайте.

Отвечая на вопрос: «Своевременно ли Вам предоставляются услуги в Центре?», 99 процентов получателей ответили положительно.

Комфортностью предоставления услуг в Центре удовлетворены 99 процентов опрошенных получателей услуг.

Установленную группу инвалидности имеют 0 процентов опрошенных получателей услуг.

Доброжелательностью и вежливостью работников Центра, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Центр удовлетворены 99 процентов получателей услуг.

99 процентов опрошенных получателей услуг, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Дистанционными способами взаимодействия с Центром пользовались 74 процента получателей услуг и все остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью специалистов Центра, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Готовность рекомендовать данный Центр родственникам и знакомым выразило желание 99 процентов опрошенных получателей услуг.

99 процентов опрошенных получателей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены 99 процентов.

Получатели в качестве пожеланий по улучшению условий оказания услуг в данной организации, оставили следующие отзывы: «Отремонтировать подачу гор воды на кухне», «сделать парковку», «сделать занятия для дошкольников», «работать в выходные», а также получатели говорили о необходимости приглашения логопеда и психиатра и о том, что трудно добираться до Центра.