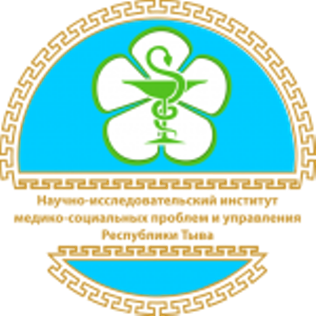
****

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ**

**МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ И УПРАВЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА»**

**ОТЧЕТ**

**об итогах проведения в 2018 году**

**независимой оценки условий качества оказания услуг**

**в организациях социального обслуживания, подведомственных Министерству труда и социальной политики Республики Тыва**

**г. Кызыл – 2018**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc532554122)

[РАЗДЕЛ I. Анализ информационной открытости обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва 6](#_Toc532554123)

[Предложения по разделу I «Анализ информационной открытости обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва» 16](#_Toc532554124)

[РАЗДЕЛ II. Результаты независимой оценки качества оказания услуг обследуемыми организациями социального обслуживания Республики Тыва в разрезе критериев оценки 18](#_Toc532554125)

[Критерий I. Открытость и доступность информации об организации 18](#_Toc532554126)

[Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 20](#_Toc532554127)

[Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов 23](#_Toc532554128)

[Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, работников организации социальной сферы 25](#_Toc532554129)

[Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 28](#_Toc532554130)

[РАЗДЕЛ III. Рейтинги обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва 32](#_Toc532554131)

[Рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» 32](#_Toc532554132)

[Рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республике Тыва по критерию 2«Комфортность условий предоставления услуг» 33](#_Toc532554133)

[Рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва по критерию 3 «Доступность услуги для инвалидов» 34](#_Toc532554134)

[Рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» 35](#_Toc532554135)

[Рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 36](#_Toc532554136)

[Сводный рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва 37](#_Toc532554137)

[РАЗДЕЛ IV. Выводы 38](#_Toc532554138)

[Приложения к отчету об итогах проведения независимой оценки условий качества оказания услуг в организациях Министерства труда и социальной политики Республики Тыва в 2018 году 39](#_Toc532554139)

# ВВЕДЕНИЕ

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», в рамках исполнения договора по проведению процедуры независимой оценки качества оказания социальных услуг в учреждениях Министерства труда и социальной политики Республики Тыва № 18 от 7 декабря 2018 года и на основании протокола заседания Общественного совета при Министерстве труда и социальной политики Республики Тыва от 9 декабря 2016года б/н организацией-оператором ГБУ «Научно-исследовательский институт медико-социальных проблем и управления Республики Тыва» проведены: сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в 9 учреждениях социального обслуживания населения (домах-интернатах) Республики Тыва.

Помимо вышеуказанных нормативных правовых актов, регулирующих проведение независимой оценки условий качества оказания услуг в сфере социального обслуживания, организация-оператор в своей деятельности руководствовалась также следующими:

* постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 20018 г.);
* 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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 51346 от 14 июня 2018 г.);
* 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 17 ноября 2014 г. № 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 форме ее предоставления)»;
* распоряжение Правительства Республики Тыва от 3 апреля 2018 года №138-р «Об утверждении плана мероприятий по организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в Республике Тыва в 2018 году».

Основные критерии независимой оценки качества условий оказания услуг:

* открытость и доступность информации об учреждении;
* комфортность условий предоставления услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников учреждения;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета Министерства труда и социальной политики Республики Тыва от 9 декабря 2016г. б/н в 2018 году независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания подлежат:

1. ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат»;
2. ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением»;
3. ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов»;
4. ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
5. ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (стационар);
6. ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (надомная форма);
7. ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
8. ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
9. ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов»;
10. ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Для сбора информации изучались официальные сайты обследуемых организаций социального обслуживания, а также проводилось анкетирование 505 респондентов. Количество анкет в разрезе организаций представлено в Приложении 1.

# РАЗДЕЛ I. Анализ информационной открытости обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва

В соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 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 форме ее предоставления)» проведен анализ информационной открытости обследуемых организаций социального обслуживания.

На официальном сайте организации социального обслуживания информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

1. дата государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;
2. об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
3. о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;
4. о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;
5. о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;
6. о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
7. о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии), положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии), о персональном составе работников организации социального обслуживания и указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы, о попечительском совете организации социального обслуживания;
8. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»;
9. о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому;
10. о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги;
11. о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;
12. о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
13. о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
14. об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
15. о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов;
16. о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
17. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов);
18. о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
19. об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По итогам проведенного анализа организаций социального обслуживания на предмет наличия общей информации на официальном сайте в сети «Интернет» (см. приложение 2) рейтинг организаций выглядит следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Место** | **Баллы**  **(макс-19)** | **Процент**  **(макс-100)** |
|  | ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 1 | 16,6 | 87,4 |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | 2 | 16 | 84,21 |
|  | ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением» | 3 | 15,5 | 81,58 |
|  | ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | 4 | 15 | 78,95 |
|  | ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 5 | 14,7 | 77,37 |
|  | ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» | 6 | 14,5 | 76,3 |
|  | ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | 7 | 13,2 | 69,47 |
|  | ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 8 | 10,2 | 53,68 |
|  | ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 9 | 9 | 47,4 |

На всех официальных сайтах организаций социального обслуживания обнаружены следующие недостатки:

1. отсутствует единая логичная структура размещения необходимой информации, сайты недостаточно хорошо структурированы;
2. не обеспечивается актуализация размещаемого материала;
3. электронные версии официальных документов (сканы) на сайтах некоторых организаций не увеличиваются по клику, соответственно, нечитабельны.

У всех сайтов имеется версия для слабовидящих.

Наличие обязательной информации, отраженной в вышеуказанном приказе:

по п. 1 «Дата государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации» информация:

**представлена полностью** на сайтах ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка»;

**представлена частично** на сайтах ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

**отсутствует на сайтах** ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат».

По п. 2 «Об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты» информация

**представлена полностью на всех сайтах**: ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат».

По п. 3 «О месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда» информация

**представлена полностью** на сайтах ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением»;

**представлена частично на сайтах** ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» (отсутствует схема проезда).

По п. 4 «О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед» информация

**представлена полностью** на сайтах ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

**отсутствует** на сайтах ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат».

По п. 5 «О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты» информация

**представлена полностью** размещена на сайтах ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка», ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат».

По п. 6 «О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты» информация

**представлена полностью** на сайтах ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка»;

**представлена частично на сайтах** ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат».

По п. 7 «О структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии), положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии), о персональном составе работников организации социального обслуживания и указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы, о попечительском совете организации социального обслуживания» информация

**представлена полностью** на сайте ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», сайтах ГБУ РТ ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат».

**представлена частично на сайтах** ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

**отсутствует** на сайте ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

По п. 8 «О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет» информация

**представлена полностью** на сайте ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», сайтах ГБУ РТ ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка»;

**представлена частично на сайтах** ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат».

**отсутствует** на сайте ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

По п. 9 «О форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому» информация **представлена на сайте каждой организации социального обслуживания**.

По п.10 «О видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги» информация **представлена на сайте каждой организации социального обслуживания.**

По п. 11 «О порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно» **информация представлена на всех сайтах, кроме сайта ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» и частично представлена на сайте ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов».**

По п. 12 «О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц» информация

**представлена полностью** на сайте ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,«Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат».

**представлена частично на сайте** ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов»;

**отсутствует** на сайтах ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

По п. 13 «О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц» информация

**представлена полностью** на сайте ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат»;

**представлена частично на сайте**ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов»;

**отсутствует** на сайтах ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка».

По п. 14 «Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц» информация:

**представлена полностью** на сайте ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат»;

**представлена частично на сайте** ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

**отсутствует** на сайтах ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

По п. 15 «О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)»

**представлена полностью** на сайте ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат»;

**отсутствует** на сайте ГБУ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

По п. 16 «О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)» информация

**представлена полностью** на сайте ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка»;

**отсутствует** на сайте ГБУ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов»*(файл открывается в кодировке),* ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат».

По п. 17 «О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)» информация **отсутствует только на сайте ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов».**

По п. 18 «О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний» информация

**представлена полностью** на сайте ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов», ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением», ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат»;

**отсутствует** на сайте ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка», ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

По п. 19 «Об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации» **представлена на сайте каждой организации социального обслуживания.**

Таким образом, анализ информационной открытости обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва показал, что предъявляемым приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 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 форме ее предоставления)» требованиям **не соответствует ни одна** обследуемая организация социального обслуживания.

## Предложения по разделу I «Анализ информационной открытости обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва»

1. Разработать единый шаблон с логичной структурой для всех официальных сайтов организаций социального обслуживания Министерства труда и социальной политики Республики Тыва.
2. Привести официальные сайты социального обслуживания Министерства труда и социальной политики Республики Тыва в соответствие с приказом с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 г. № 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 форме ее предоставления)».
3. Обеспечивать регулярное наполнение официальных сайтов социального обслуживания Министерства труда и социальной политики Республики Тыва актуальной информацией и качественным визуальным контентом.
4. Рассмотреть возможность изменения названий сайтов на более простые, поскольку большинство из них имеют неоправданно сложный адрес для набора в поисковой строке. С этой точки зрения наиболее правильными и доступными адресами являются адреса сайтов ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов»: их легко запомнить и вбить в строку поиска. Остальные адреса необходимо заменить на более простые.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Адрес официального сайта** |
|  | ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» | http://www.burensky.ru |
|  | ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением» | **http://derzig-aksynskiyinternatru.mya5.ru** |
|  | ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | http://domdyrgen.ru |
|  | ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | http://www.kyzylveteran.ru |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | **http://podderjka.tuva.socinfo.ru** |
|  | ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **http://www.ssdituva.ru** |
|  | ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **http://hayyrakan-dominternat.ru** |
|  | ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **https://www.chadan-dominternat.ru** |
|  | ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **https://dominternat7-khol.ru** |

# РАЗДЕЛ II. Результаты независимой оценки качества оказания услуг обследуемыми организациями социального обслуживания Республики Тыва в разрезе критериев оценки

## Критерий I. Открытость и доступность информации об организации

Показатель 1 критерия 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 Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы)* в среднем по всем обследованным организациям социального обслуживания составил **87,34** баллов при максимальном значении 100 баллов.

*Диаграмма 1*

По показателю 2 критерия 1*«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:*

* *абонентский номер телефона;*
* *адрес электронный почты;*
* *электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), по оказываемым услугам и иных;*
* *раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;*
* *технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)* имеются у каждой организации социального обслуживания, каждая из которых получает по 100 баллов соответственно. Таким образом, средний балл по данному показателю составил 100.

По показателю 3 критерия 1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составила **74,91** баллов при максимальном значении 100 баллов.

*Диаграмма 2*

Таким образом, сводный балл по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе всех трех показателей составляет **86,16.**

*Диаграмма 3*

## 

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Поскольку организации, оказывающие услуги в сфере социального обслуживания, обслуживают в том числе инвалидов и другие маломобильные группы получателей социальных услуг, важна доступность условий беспрепятственного доступа к объектам.

Показатель 1 критерия 2 *«Обеспечение в организации социальной сферы 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 организаций;*
* *транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие 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)* составил в среднем **100** баллов при максимуме 100 баллов: все обследованные организации набрали по 100 баллов.

Показатель 2 критерия 2 «Время ожидания предоставления услуги» составил в среднем **93,44** при максимуме 100 баллов.

*Диаграмма 4*

Показатель 3 критерия 2 «Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составил в среднем **87,95** баллов при максимуме 100 баллов соответственно.

*Диаграмма 5*

Таким образом, сводный балл по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе всех трех показателей составляет **95,07.**

*Диаграмма 6*

## Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Показатель 1 критерия 3*«Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:*

* *оборудованных 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 социальной сферы»* составил в среднем **86,00** балла при максимуме 100 баллов.

*Диаграмма 7*

Показатель 2 критерия 3*«Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:*

* *дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;*
* *дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;*
* *возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);*
* *наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;*
* *помощь, оказываемая работниками социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;*
* *наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому»* в среднем составляет 100,00 балл при максимуме 100 баллов: все организации получили по 100 баллов.

Показатель 3 критерия 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)» в среднем составляет 40 баллов при максимуме 100 баллов.

*Диаграмма 8*

Таким образом, сводный балл по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе всех трех показателей составляет **77,80.**

*Диаграмма 9*

## 

## Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, работников организации социальной сферы

Важнейшим показателем как для получателей услуг, так и для оценки организации социального обслуживания является доброжелательное отношение персонала к посетителям.

Показатель 1 критерия 4 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг»)* в среднем составляет **92,48** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 10*

Показатель 2 критерия 4 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг»)* в среднем составляет **91,18** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 11*

Показатель 3 критерия 4 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг»)* в среднем составляет **92,53** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 12*

Таким образом, сводный балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» в разрезе всех трех показателей составляет **91,97** при максимуме в 100 баллов.

*Диаграмма 13*

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатель 1 критерия 5 *«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»* в среднем составляет **86,01** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 14*

Показатель 2 критерия 5 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»* в среднем составляет **47,3** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 15*

Показатель 3 критерия 5 *«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания в организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»* в среднем составляет **47,50** при максимуме баллов 100.

*Диаграмма 16*

Таким образом, сводный балл по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе всех трех показателей составляет **59,37** при максимуме в 100 баллов.

*Диаграмма 17*

Результаты анкетирования в обобщенном виде в разрезе каджой обследованной организации представлены в Приложении 3.

Сводный рейтинг обследованных организаций социального обслуживания по всем критериям выглядит следующим образом:

*Диаграмма 18*

# РАЗДЕЛ III. Рейтинги обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва

## Рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование организации** | **Баллы** | **Место** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (на дому) | **95,25** | **1** |
|  | ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **94,88** | **2** |
|  | ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **91,66** | **3** |
|  | ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **89,11** | **4** |
|  | ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **86,53** | **5** |
|  | ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением» | **86,48** | **6** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (стационар) | **82,91** | **7** |
|  | ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **81,51** | **8** |
|  | ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» | **79,45** | **9** |
|  | ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **73,87** | **10** |

## 

## Рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республике Тыва по критерию 2«Комфортность условий предоставления услуг»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование организации** | **Баллы** | **Место** |
|  | ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **100** | **1** |
|  | ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **100** | **1** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (на дому) | **100** | **1** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (стационар) | **100** | **1** |
|  | ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **100** | **1** |
|  | ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **99,05** | **2** |
|  | ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **98,60** | **3** |
|  | ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **95,60** | **4** |
|  | ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением» | **82,48** | **5** |
|  | ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» | **75** | **6** |

## Рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва по критерию 3 «Доступность услуги для инвалидов»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование организации** | **Баллы** | **Место** |
|  | ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **97,60** | **1** |
|  | ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением» | **91** | **2** |
|  | ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **79,60** | **3** |
|  | ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **79** | **4** |
|  | ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **77,80** | **5** |
|  | ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **76** | **6** |
|  | ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **73** | **7** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (на дому) | **70** | **8** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (стационар) | **70** | **8** |
|  | ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» | **64** | **9** |

## 

## Рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование организации** | **Баллы** | **Место** |
|  | ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **99,16** | **1** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (на дому) | **98,96** | **2** |
|  | ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **98,63** | **3** |
|  | ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **97,68** | **4** |
|  | ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **95,95** | **5** |
|  | ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением» | **94,28** | **6** |
|  | ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **92,50** | **7** |
| 1. 8 | ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **90,49** | **8** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (стационар) | **81,97** | **9** |
|  | ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» | **70,08** | **10** |

## Рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование организации** | **Баллы** | **Место** |
|  | ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **99,22** | **1** |
|  | ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением» | **78,08** | **2** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (стационар) | **68,40** | **3** |
|  | ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **67,23** | **4** |
|  | ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **64,06** | **5** |
|  | ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **49,01** | **6** |
|  | ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **48,56** | **7** |
|  | ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **42,31** | **8** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (на дому) | **41,96** | **9** |
|  | ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» | **31,30** | **10** |

## Сводный рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование организации** | **Баллы** | **Место** |
|  | ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **96,84** | **1** |
|  | ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **87,17** | **2** |
|  | ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением» | **86,46** | **3** |
|  | ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **83,25** | **4** |
|  | ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **81,82** | **5** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (на дому) | **81,23** | **6** |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (стационар) | **80,66** | **7** |
|  | ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **79,58** | **8** |
|  | ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **79,06** | **9** |
|  | ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» | **63,97** | **10** |

# РАЗДЕЛ IV. Выводы

Анализ информационной доступности обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва и обработка анкетных данных позволили получить обобщенные результаты для проведения оценки качества предоставляемых услуг в республиканских организациях социального обслуживания.

1. Ни один официальный сайт организации социального обслуживания **не** соответствует в полной мере требованиям приказаМинтруда России от 17 ноября 2014 г. № 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 форме ее предоставления)».
2. Средний балл по критерию 1 «Открытость и доступность» составляет 86,16 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (на дому) (95,25), последнее – ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (73,87).
3. Средний балл по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 95,07 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (на дому) (100), последнее - ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» (75).
4. Средний балл по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет **79** баллов при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,60), последнее – ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» (64 балла).
5. Средний балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» составляет **91,97** при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» (99,16), последнее - ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» (70,08).
6. Средний балл по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет **59,01** при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (99,22), последнее - ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» (31,30).
7. Сводный рейтинг обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва возглавляет ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (96,84), на последнем месте - ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» (63,97).

# **Приложения к отчету** об итогах проведения независимой оценки условий качества оказания услуг в организациях Министерства труда и социальной политики Республики Тыва в 2018 году

**Приложение 1**

**Распределение количества респондентов по обследуемым организациям социального обслуживания Республики Тыва**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Количество**  **респондентов** |
|  | ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» | 20 |
|  | ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением» | 93 |
|  | ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | 36 |
|  | ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 118 |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (стационар) | 25 |
|  | ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» (на дому) | 74 |
|  | ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 24 |
|  | ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 52 |
|  | ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | 54 |
|  | ГБУ РТ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 34 |
| **ИТОГО** | | **505** |

**Приложение 2**

**АНАЛИЗ**

**информационной открытости обследуемых организаций социального обслуживания Республики Тыва (дома-интернаты по кожуунам)**

*(по состоянию на 6 декабря 2018 г.)*

(в соответствии с Приказом Минтруда России № 886н от 17 ноября 2014 г.«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)»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Информация** | **ГБУ РТ «Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | **ГБУ РТ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов»** | **ГБУ РТ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | **ГБУ РТ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и -инвалидов»** | **ГБУ РТ Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов** | **ГБУ РТ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** | **ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением»** | **ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат»** | **ГБУ РТ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка»** |
|  | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |
|  | Дата государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации; | 1 | 0 | 0,5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
|  | Об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | О месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; | 1 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,7 | 1 | 0,5 | 0,5 |
|  | О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
|  | О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; | 0,5 | 1 | 1 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 1 |
|  | О структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии), положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии), о персональном составе работников организации социального обслуживания и указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы, о попечительском совете организации социального обслуживания; | 0,8 | 0,7 | 0,7 | 0,5 | 0,5 | 0 | 1 | 1 | 0,5 |
|  | о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»; | 0,8 | 0,5 | 0,5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,5 | 1 |
|  | о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги; | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; | 1 | 1 | 0 | 1 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | 1 | 1 | 0 | 0,5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
|  | о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | 0,5 | 0,5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
|  | об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | 1 | 1 | 0,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
|  | о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с [законодательством](consultantplus://offline/ref=DBE73317E8CB530951541D55ECEF036035A23C958A834EE37CC55BD5C20BDF4C173BAE7EF39B4AECPEd0K) Российской Федерации (с приложением электронного образа документов; | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
|  | о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
|  | об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | **Общий балл по всем показателям = 19** | **16,6** | **13,2** | **14,7** | **15** | **9** | **10,2** | **15,5** | **14,5** | **16** |
|  | **Процент открытости и доступности информации об организации культуры на сайте** | **87,4** | **69,47** | **77,37** | **78,95** | **47,4** | **53,68** | **81,58** | **76,3** | **84,21** |

*Приложение 3*

**ГБУ РТ «Буренский психоневрологический дом-интернат» (20 анкет)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Количество | % |
| 1. В каком месте Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги: | Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | 0 | 0,0% |
| Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением | 0 | 0,0% |
| Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Буренский психоневрологический дом-интернат | 20 | 100,0% |
| Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне)предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайт | Полностью удовлетворен | 8 | 40,0% |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет | 4 | 20,0% |
| Совсем не удовлетворен | 6 | 30,0% |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 10,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)? | Определённо да | 7 | 35,0% |
| Скорее да, чем нет | 3 | 15,0% |
| Скорее нет, чем да | 9 | 45,0% |
| Определённо нет | 1 | 5,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 4. Считаете ли Вы доступным условия оказания социальных услуг в организации, в том числе инвалидов и других маломобильных групп граждан? | Определённо да | 4 | 20,0% |
| Скорее да, чем нет | 4 | 20,0% |
| Скорее нет, чем да | 6 | 30,0% |
| Определённо нет | 6 | 30,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 5.Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой онарасположена? | На высоком уровне | 7 | 35,0% |
| На среднем уровне | 3 | 15,0% |
| На низком уровне | 6 | 30,0% |
| Затрудняюсь ответить | 4 | 20,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? | Полностью удовлетворён | 2 | 10,0% |
| Чем-то удовлетворён, чем-то нет | 2 | 10,0% |
| Совсем не удовлетворён | 8 | 40,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8 | 40,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? | Да | 8 | 40,0% |
| Скорее да | 4 | 20,0% |
| Скорее нет | 7 | 35,0% |
| Нет | 1 | 5,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? | Да, всегда | 10 | 50,0% |
| Да, такое было несколько раз | 8 | 40,0% |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенный час | 2 | 10,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| Удовлетворяет ли Вас следующие условия предоставленных социальных услуг в данной организации? | | | |
| 9.1 - Порядок оплаты социальных услуг | Да | 11 | 55,0% |
| Нет | 6 | 30,0% |
| Не могу оценить | 3 | 15,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 9.2 - Оперативность решения вопросов | Да | 13 | 65,0% |
| Нет | 2 | 10,0% |
| Не могу оценить | 1 | 5,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 4 | 20,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 9.3 - Периодичность прихода социальных работников на дом | Да | 11 | 55,0% |
| Нет | 6 | 30,0% |
| Не могу оценить | 3 | 15,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 9.4 - Предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Да | 13 | 65,0% |
| Нет | 4 | 20,0% |
| Не могу оценить | 2 | 10,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 5,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 9.5 - Питание | Да | 15 | 75,0% |
| Нет | 3 | 15,0% |
| Не могу оценить | 1 | 5,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 5,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 9.6 - Мебель, мягкий инвентарь | Да | 12 | 60,0% |
| Нет | 5 | 25,0% |
| Не могу оценить | 3 | 15,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 9.7 - Жилое помещение | Да | 13 | 65,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 7 | 35,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 10. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону | Определённо да | 11 | 55,0% |
| Скорее да, чем нет | 2 | 10,0% |
| Скорее нет, чем да | 6 | 30,0% |
| Определённо нет | 1 | 5,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |
| 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? | Определённо да | 11 | 55,0% |
| Скорее да, чем нет | 3 | 15,0% |
| Скорее нет, чем да | 3 | 15,0% |
| Определённо нет | 3 | 15,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 20 | 100,0% |

**Чем остались недовольны?**

1. Недоволен.

2. Недоволен.

4. Недоволен.

5. Недоволен.

**ГБУ РТ «Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением» (93 анкеты)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Количество | % по столбцу |
| 1. В каком месте Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги: | Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | 0 | 0,0% |
| Кызыльский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением | 93 | 100,0% |
| Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Буренский психоневрологический дом-интернат | 0 | 0,0% |
| Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне)предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайт | Полностью удовлетворен | 66 | 71,0% |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет | 22 | 23,7% |
| Совсем не удовлетворен | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 5,4% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)? | Определённо да | 69 | 74,2% |
| Скорее да, чем нет | 22 | 23,7% |
| Скорее нет, чем да | 2 | 2,2% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 4. Считаете ли Вы доступным условия оказания социальных услуг в организации, в том числе инвалидов и других маломобильных групп граждан? | Определённо да | 62 | 66,7% |
| Скорее да, чем нет | 26 | 28,0% |
| Скорее нет, чем да | 2 | 2,2% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 3 | 3,2% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 5.Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой онарасположена? | На высоком уровне | 40 | 43,0% |
| На среднем уровне | 53 | 57,0% |
| На низком уровне | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? | Полностью удовлетворён | 40 | 43,0% |
| Чем-то удовлетворён, чем-то нет | 31 | 33,3% |
| Совсем не удовлетворён | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 8 | 8,6% |
| 5,00 | 1 | 1,1% |
| Нет ответа | 13 | 14,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? | Да | 64 | 68,8% |
| Скорее да | 25 | 26,9% |
| Скорее нет | 1 | 1,1% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 3,2% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? | Да, всегда | 11 | 11,8% |
| Да, такое было несколько раз | 5 | 5,4% |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенный час | 51 | 54,8% |
| Затрудняюсь ответить | 26 | 28,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 9.1 - Порядок оплаты социальных услуг | Да | 36 | 38,7% |
| Нет | 8 | 8,6% |
| Не могу оценить | 48 | 51,6% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 1,1% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 9.2 - Оперативность решения вопросов | Да | 72 | 77,4% |
| Нет | 3 | 3,2% |
| Не могу оценить | 17 | 18,3% |
| 4,00 | 1 | 1,1% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 9.3 - Периодичность прихода социальных работников на дом | Да | 49 | 52,7% |
| Нет | 4 | 4,3% |
| Не могу оценить | 37 | 39,8% |
| Ответа нет?\воздержался | 3 | 3,2% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 9.4 - Предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Да | 88 | 94,6% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 4 | 4,3% |
| 4,00 | 1 | 1,1% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 9.5 - Питание | Да | 77 | 82,8% |
| Нет | 8 | 8,6% |
| Не могу оценить | 7 | 7,5% |
| 4,00 | 1 | 1,1% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 9.6 - Мебель, мягкий инвентарь | Да | 72 | 77,4% |
| Нет | 10 | 10,8% |
| Не могу оценить | 10 | 10,8% |
| 4,00 | 1 | 1,1% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 9.7 - Жилое помещение | Да | 74 | 79,6% |
| Нет | 11 | 11,8% |
| Не могу оценить | 8 | 8,6% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 10. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону | Определённо да | 52 | 55,9% |
| Скорее да, чем нет | 21 | 22,6% |
| Скорее нет, чем да | 8 | 8,6% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 12 | 12,9% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |
| 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? | Определённо да | 47 | 50,5% |
| Скорее да, чем нет | 15 | 16,1% |
| Скорее нет, чем да | 14 | 15,1% |
| Определённо нет | 4 | 4,3% |
| Затрудняюсь ответить | 13 | 14,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 93 | 100,0% |

**Чем остались довольны?**

1. Живу хорошо.
2. Работники хорошо относятся к нам, хорошо лечат, интересные праздники.
3. Проводятся конкурсы, праздники и т.д.
4. Всем доволен, праздники, учат петь.
5. Медработники хорошо лечат, выдают одежду, хорошо проводят праздники.
6. Предоставлением медицинских услуг.
7. Хороший фельдшер, муз.руководитель.
8. Хорошая организация праздников. Медики хорошо лечат.
9. В декаде инвалидов ездим в музей, нравятся как проводятся праздники, конкурсы, экскурсии.
10. Нравятся мероприятия, праздники.
11. Всем доволен.
12. Все хорошо.
13. Работа медиков и музруководителя, конкурсы, праздники.
14. Всем доволен.
15. Все хорошо.
16. Не знаю.
17. Всем доволен.
18. Все хорошо, кормят, одевают, хорошо проводят праздники.
19. Все нормально, хорошо.
20. Доволен всем.
21. Мне все нравится.
22. Все хорошо.
23. Доволен.
24. Все нормально.
25. Все нормально, хорошо.
26. Нормально, все хорошо.
27. Всем доволен, хорошо.
28. Все хорошо, нормально.
29. Выезды в г. Кызыл, экскурсии, праздники.
30. Всем доволен, все есть одежда, обувь, питание.
31. Всем доволен, как проводятся праздники, мероприятия.
32. Все хватает.
33. Всему довольна, все нравится.
34. Мне нравится.
35. Выдают теплую одежду, лекарства, мыло, порошок. Отношение работников к воспитанникам хорошее.
36. Тепло, чисто, дают теплые вещи, хорошо лечат, проводят конкурсы.

**Чем остался недоволен?**

1. Мало комнат.
2. Затрудняюсь ответить.
3. В комнате холодно, здание старое.
4. Концертные вещи не покупают.
5. Интернат старый.
6. Не везут фрукты, творог, одежду. Холодно, соцработники не работают в тесном контакте с больными.
7. Увольняют хороших сотрудников (ища причины совершенно незначительные).
8. Хочу в отпуск. Холодно в комнате.
9. В отпуск не отпускают.
10. Не знаю, домой хочется.
11. Я постоянно работаю.

**ГБУ «Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» (36 анкет)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Количество** | **%** |
| 1. В каком месте Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги: | Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | 0 | 0,0% |
| Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением | 0 | 0,0% |
| Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Буренский психоневрологический дом-интернат | 0 | 0,0% |
| Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 36 | 100,0% |
| Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне)предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайт | Полностью удовлетворен | 32 | 88,9% |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет | 2 | 5,6% |
| Совсем не удовлетворен | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 2 | 5,6% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)? | Определённо да | 28 | 77,8% |
| Скорее да, чем нет | 7 | 19,4% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 1 | 2,8% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 4. Считаете ли Вы доступным условия оказания социальных услуг в организации, в том числе инвалидов и других маломобильных групп граждан? | Определённо да | 30 | 83,3% |
| Скорее да, чем нет | 5 | 13,9% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 1 | 2,8% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 5.Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой онарасположена? | На высоком уровне | 26 | 72,2% |
| На среднем уровне | 9 | 25,0% |
| На низком уровне | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 1 | 2,8% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? | Полностью удовлетворён | 27 | 75,0% |
| Чем-то удовлетворён, чем-то нет | 2 | 5,6% |
| Совсем не удовлетворён | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 7 | 19,4% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? | Да | 30 | 83,3% |
| Скорее да | 5 | 13,9% |
| Скорее нет | 0 | 0,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 1 | 2,8% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? | Да, всегда | 3 | 8,3% |
| Да, такое было несколько раз | 0 | 0,0% |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенный час | 32 | 88,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 1 | 2,8% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 9.Удовлетворяет ли Вас следующие условия предоставленных социальных услуг в данной организации? | | | |
| 9.1 - Порядок оплаты социальных услуг | Да | 33 | 91,7% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 3 | 8,3% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 9.2 - Оперативность решения вопросов | Да | 33 | 91,7% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 3 | 8,3% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 9.3 - Периодичность прихода социальных работников на дом | Да | 32 | 88,9% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 4 | 11,1% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 9.4 - Предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Да | 35 | 97,2% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 2,8% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 9.5 - Питание | Да | 35 | 97,2% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 2,8% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 9.6 - Мебель, мягкий инвентарь | Да | 35 | 97,2% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 2,8% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 9.7 - Жилое помещение | Да | 35 | 97,2% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 2,8% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 10. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону | Определённо да | 29 | 80,6% |
| Скорее да, чем нет | 6 | 16,7% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 1 | 2,8% |
| Всего | 36 | 100,0% |
| 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? | Определённо да | 23 | 63,9% |
| Скорее да, чем нет | 10 | 27,8% |
| Скорее нет, чем да | 1 | 2,8% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 2 | 5,6% |
| Всего | 36 | 100,0% |

**Чем остались довольны?**

1. Все хорошо, доволен!
2. Хорошее питание, обращаются нормально, чисто в комнате. Лекции часто дают, концерты в праздничные дни.
3. Хорошее питание, обращение соответствует, чисто в комнате, помещении.
4. Я очень доволен уходом за маломобильными, питанием. Работники добросовестные, внимательные, индивидуальный подход к каждому.
5. Всем доволен, уход и обращение отличное, питание качественное, отличное.
6. Доволен всем! Обращением работников за ухаживанием, лечением медперсонала всегда все вовремя.
7. Чисто, тепло.
8. Удовлетворен, каждый год, что-то новое внедряется.
9. Хорошее питание, чисто, уютно.
10. Все устраивает.
11. Все хорошо.
12. Хорошее питание, обращаются нормально, в комнате чисто, уютно.
13. Отличный уход, питание.
14. Хорошее питание, обращаются нормально, в комнате чисто, уютно.
15. Все пережила, здесь живу как в раю.
16. Довольна всем. Большое материнское спасибо! Счастья, крепкого здоровья, успехов на долгие годы вам и вашим близким и родным.
17. Я очень довольна. Очень хорошо кормят, уютно, тепло.
18. Очень довольна. Всем желаю счастья.
19. Все устраивает.
20. Работники вежливые, чисто, уютно.
21. Благодарен за оказанную помощь.
22. Тепло, уютно, светло. Кормят во время, моемся каждую неделю, одевают, обувают.
23. Тепло, уютно, чисто, аккуратно.
24. Всем доволен.
25. Всем доволен.
26. Удовлетворяет качество оказываемых услуг. Доволен чистотой и аккуратностью. Работники вежливы, терпеливы.
27. Доволен всем.
28. Довольна, хорошо живу.
29. Всем доволен.
30. Удовлетворен.
31. Доволен.
32. Довольна.
33. Живу хорошо.
34. Доволен.

**ГБУ «Кызыльский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (118 анкет)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Количество | % по столбцу |
| 1. В каком месте Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги: | Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | 2 | 1,7% |
| Кызыльский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 116 | 98,3% |
| Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением | 0 | 0,0% |
| Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Буренский психоневрологический дом-интернат | 0 | 0,0% |
| Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне)предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайт | Полностью удовлетворен | 117 | 99,2% |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет | 1 | 0,8% |
| Совсем не удовлетворен | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)? | Определённо да | 115 | 97,5% |
| Скорее да, чем нет | 3 | 2,5% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 4. Считаете ли Вы доступным условия оказания социальных услуг в организации, в том числе инвалидов и других маломобильных групп граждан? | Определённо да | 113 | 95,8% |
| Скорее да, чем нет | 5 | 4,2% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 5.Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой онарасположена? | На высоком уровне | 108 | 91,5% |
| На среднем уровне | 10 | 8,5% |
| На низком уровне | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? | Полностью удовлетворён | 98 | 83,1% |
| Чем-то удовлетворён, чем-то нет | 6 | 5,1% |
| Совсем не удовлетворён | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 0,8% |
| Нет ответа | 13 | 11,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? | Да | 113 | 95,8% |
| Скорее да | 5 | 4,2% |
| Скорее нет | 0 | 0,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? | Да, всегда | 23 | 19,5% |
| Да, такое было несколько раз | 3 | 2,5% |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенный час | 90 | 76,3% |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 0,8% |
| 13,00 | 1 | 0,8% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 9. Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг в данной организации? | | | |
| 9.1 - Порядок оплаты социальных услуг | Да | 112 | 94,9% |
| Нет | 6 | 5,1% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 9.2 - Оперативность решения вопросов | Да | 112 | 94,9% |
| Нет | 1 | 0,8% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 5 | 4,2% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 9.3 - Периодичность прихода социальных работников на дом | Да | 117 | 99,2% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 0,8% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 9.4 - Предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Да | 117 | 99,2% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 0,8% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 9.5 - Питание | Да | 118 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 9.6 - Мебель, мягкий инвентарь | Да | 118 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 9.7 - Жилое помещение | Да | 118 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 10. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону | Определённо да | 117 | 99,2% |
| Скорее да, чем нет | 1 | 0,8% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 118 | 100,0% |
| 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? | Определённо да | 114 | 96,6% |
| Скорее да, чем нет | 1 | 0,8% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 3 | 2,5% |
| Всего | 118 | 100,0% |

**Чем Вы остались довольны?**

1. Довольны всеми получаемыми услугами, живут жизнерадостно, довольны культурно-массовыми мероприятиями, организациями экскурсий, летнего отдыха, питанием и лечением.
2. Всем.
3. Всем.
4. Всем.
5. Всеми.
6. Всеми довольна.
7. Довольна всеми услугами.
8. Довольна всем.
9. Я удовлетворён.
10. Со всем довольна.
11. Со всеми довольна.
12. Организацией культурных мероприятий, мед. услугами, бытовыми услугами, питанием.
13. Спасибо, всем довольна.
14. Всем.
15. Всё хорошо.
16. Всем.
17. Моя жизнь улучшилась, я довольна режимом, питанием, предоставленными услугами соцработников. Работники вежливы, приходят на помощь. В интернате всегда чисто и аккуратно.
18. Всем довольны. Доволен всеми предоставленными услугами.
19. Удовлетворен всем.
20. Всем удовлетворен.
21. Всем удовлетворён.
22. Всё хорошо, доченьки мои.
23. Всё хорошо.
24. Всем.
25. Всё хорошо.
26. Доволен всем.
27. Удовлетворен всем.
28. Да
29. Шупту эки-дир
30. Всем.
31. Всем довольна. Всем.
32. Да. Всем.
33. Всем доволен. Во всём.
34. Всем.
35. Во всём доволен.
36. Во всём.
37. Всё хорошо. Всем довольна.
38. Всем.
39. Всем.
40. Всем.
41. Всеми довольна.
42. Эки-дир шупту.
43. Всеми.
44. Отлично.
45. Всё отлично.
46. Эки.
47. Всеми услугами довольна.

**Чем Вы остались недовольны?**

1. Своей жизнью.
2. Жизнь.

**ГБУ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» стационарная форма обслуживания (25 анкет)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Количество | % по столбцу |
| 1. В каком месте Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги: | Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | 25 | 100,0% |
| Кызыльский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением | 0 | 0,0% |
| Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Буренский психоневрологический дом-интернат | 0 | 0,0% |
| Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне)предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайт | Полностью удовлетворен | 11 | 44,0% |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет | 5 | 20,0% |
| Совсем не удовлетворен | 3 | 12,0% |
| Затрудняюсь ответить | 4 | 16,0% |
| Нет ответа | 2 | 8,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)? | Определённо да | 19 | 76,0% |
| Скорее да, чем нет | 5 | 20,0% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 1 | 4,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 4. Считаете ли Вы доступным условия оказания социальных услуг в организации, в том числе инвалидов и других маломобильных групп граждан? | Определённо да | 17 | 68,0% |
| Скорее да, чем нет | 6 | 24,0% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 1 | 4,0% |
| Нет ответа | 1 | 4,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 5.Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой онарасположена? | На высоком уровне | 10 | 40,0% |
| На среднем уровне | 13 | 52,0% |
| На низком уровне | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 8,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? | Полностью удовлетворён | 15 | 60,0% |
| Чем-то удовлетворён, чем-то нет | 5 | 20,0% |
| Совсем не удовлетворён | 1 | 4,0% |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 8,0% |
| Нет ответа | 2 | 8,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? | Да | 21 | 84,0% |
| Скорее да | 2 | 8,0% |
| Скорее нет | 0 | 0,0% |
| Нет | 1 | 4,0% |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 4,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? | Да, всегда | 8 | 32,0% |
| Да, такое было несколько раз | 9 | 36,0% |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенный час | 5 | 20,0% |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 12,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 9. Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг в данной организации? | | | |
| 9.1 - Порядок оплаты социальных услуг | Да | 17 | 68,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 8 | 32,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 9.2 - Оперативность решения вопросов | Да | 18 | 72,0% |
| Нет | 1 | 4,0% |
| Не могу оценить | 5 | 20,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 4,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 9.3 - Периодичность прихода социальных работников на дом | Да | 5 | 20,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 7 | 28,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 13 | 52,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 9.4 - Предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Да | 19 | 76,0% |
| Нет | 2 | 8,0% |
| Не могу оценить | 3 | 12,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 4,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 9.5 - Питание | Да | 23 | 92,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 1 | 4,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 4,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 9.6 - Мебель, мягкий инвентарь | Да | 14 | 56,0% |
| Нет | 3 | 12,0% |
| Не могу оценить | 7 | 28,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 4,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 9.7 - Жилое помещение | Да | 20 | 80,0% |
| Нет | 2 | 8,0% |
| Не могу оценить | 2 | 8,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 4,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 10. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону | Определённо да | 13 | 52,0% |
| Скорее да, чем нет | 7 | 28,0% |
| Скорее нет, чем да | 1 | 4,0% |
| Определённо нет | 1 | 4,0% |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 12,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |
| 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? | Определённо да | 13 | 52,0% |
| Скорее да, чем нет | 3 | 12,0% |
| Скорее нет, чем да | 8 | 32,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 4,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 25 | 100,0% |

**Чем остались довольны?**

1. Я всем довольна.
2. Я довольна всем: чистота, порядок, строгие правила, питание, отношение персонала.
3. Хорошо ухаживают, кормят, дают одежду, в комнате чисто.
4. Всем довольна.
5. Всем довольна.
6. Всем довольна.
7. Всем довольна.
8. Сотрудники очень вежливые, у нас чисто и тепло, вкусно кормят.
9. Всем доволен.
10. Всем доволен.
11. Перезимовать.
12. Обеспечили проживанием.
13. Доволен, что предоставили жилье в зимнее время.

**Чем остались недовольны?**

1. Среди мужчин проживает один человек, он оказывает на всех проживающих очень сильное психическое и моральное давление каждый раз, постоянно оскорбляет, унижает (его звать Май-оол).
2. Работник не нравился.

**ГБУ «Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» надомная форма обслуживания (74 анкеты)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Количество | % по столбцу |
| 1. В каком месте Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги: | | Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | 74 | 96,1% |
| Кызыльский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением | 0 | 0,0% |
| Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Буренский психоневрологический дом-интернат | 0 | 0,0% |
| Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 3 | 3,9% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне)предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайт | | Полностью удовлетворен | 75 | 97,4% |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет | 2 | 2,6% |
| Совсем не удовлетворен | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)? | | Определённо да | 71 | 92,2% |
| Скорее да, чем нет | 5 | 6,5% |
| Скорее нет, чем да | 1 | 1,3% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 4. Считаете ли Вы доступным условия оказания социальных услуг в организации, в том числе инвалидов и других маломобильных групп граждан? | | Определённо да | 66 | 85,7% |
| Скорее да, чем нет | 9 | 11,7% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 2,6% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 5.Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой онарасположена? | | На высоком уровне | 23 | 29,9% |
| На среднем уровне | 5 | 6,5% |
| На низком уровне | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 46 | 59,7% |
| Нет ответа | 3 | 3,9% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? | | Полностью удовлетворён | 68 | 88,3% |
| Чем-то удовлетворён, чем-то нет | 6 | 7,8% |
| Совсем не удовлетворён | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 1,3% |
| Нет ответа | 2 | 2,6% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? | | Да | 73 | 94,8% |
| Скорее да | 2 | 2,6% |
| Скорее нет | 0 | 0,0% |
| Нет | 1 | 1,3% |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 1,3% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? | | Да, всегда | 11 | 14,3% |
| Да, такое было несколько раз | 6 | 7,8% |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенный час | 54 | 70,1% |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 6,5% |
| Нет ответа | 1 | 1,3% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 9. Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг в данной организации? | 9.1 - Порядок оплаты  социальных услуг | Да | 57 | 74,0% |
| Нет | 14 | 18,2% |
| Не могу оценить | 6 | 7,8% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 9.2 - Оперативность  решения вопросов | Да | 75 | 97,4% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 1 | 1,3% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 1,3% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 9.3 - Периодичность  прихода социальных  работников на дом | Да | 72 | 93,5% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 2 | 2,6% |
| Ответа нет?\воздержался | 3 | 3,9% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 9.4 - Предоставления  социально-бытовых,  парикмахерских и  гигиенических услуг | Да | 59 | 76,6% |
| Нет | 4 | 5,2% |
| Не могу оценить | 12 | 15,6% |
| Ответа нет?\воздержался | 2 | 2,6% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 9.5 - Питание | Да | 14 | 18,2% |
| Нет | 4 | 5,2% |
| Не могу оценить | 56 | 72,7% |
| Ответа нет?\воздержался | 3 | 3,9% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 9.6 - Мебель, мягкий  инвентарь | Да | 12 | 15,6% |
| Нет | 4 | 5,2% |
| Не могу оценить | 58 | 75,3% |
| Ответа нет?\воздержался | 3 | 3,9% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 9.7 - Жилое помещение | Да | 12 | 15,6% |
| Нет | 2 | 2,6% |
| Не могу оценить | 60 | 77,9% |
| Ответа нет?\воздержался | 3 | 3,9% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 10. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону | | Определённо да | 64 | 83,1% |
| Скорее да, чем нет | 7 | 9,1% |
| Скорее нет, чем да | 1 | 1,3% |
| Определённо нет | 1 | 1,3% |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 2,6% |
| Нет ответа | 2 | 2,6% |
| Всего | 77 | 100,0% |
| 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? | | Определённо да | 68 | 88,3% |
| Скорее да, чем нет | 4 | 5,2% |
| Скорее нет, чем да | 1 | 1,3% |
| Определённо нет | 1 | 1,3% |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 2,6% |
| Нет ответа | 1 | 1,3% |
| Всего | 77 | 100,0% |

**Чем остались довольны?**

1. Очень доволен.
2. Всем очень довольна.
3. Все устраивает.
4. Все устраивает.
5. Довольна обслуживанием.
6. Здоровья всем соц. Работникам.
7. Очень довольна.
8. Довольна всеми услугами.
9. Доволен всеми услугами, посещает своевременно, услуги оказывает качественно. Нет никаких жалоб.
10. Довольна, получаемыми услугами.
11. Всегда вежливы, я получаю удовольствие.
12. Довольна всеми услугами.
13. Она мне очень помогает, все для меня делает. Я доволен
14. Довольна: Что у вас есть программа: Стирка; Чистка; Мытье и другие.
15. Благодарна ей за всё, все хорошо.
16. Доволен.
17. Всё хорошо, к Новому Году дайте ей благодарность!
18. Доволен, всё хорошо.
19. Огромное спасибо вашей организации!
20. Да довольна.
21. Да довольна.
22. Да, очень довольна.
23. Всем довольна.
24. Довольна предоставляемыми услугами.
25. Да довольна.
26. Да очень довольна.
27. Да довольна.
28. Да довольна. (Отсутствие пунктов 9.3 – 9.7, 10)
29. Довольна обслуживанием, своевременно получаю услуги.
30. Да очень довольна.
31. Очень довольна.
32. Да очень довольна.
33. Очень довольна.
34. Да, я довольна.
35. Довольна, всё устраивает.
36. Доброжелательны и вежливы
37. Всё устраивает.
38. Всё хорошо.
39. Всё устраивает.
40. Я доволен всем.
41. Сначала ходила хорошо, но последнее время из-за больничного плохо ходит. А так доброжелательны, вежливы. – Вообще всё хорошо.
42. Довольна, вниманием со стороны социального работника, доброжелательностью.
43. Довольна, своевременностью прихода.
44. Доволен всем.
45. Огромное спасибо, я довольна вашей работой.
46. Довольна всем.
47. Дай бог здоровья. Спасибо огромное!
48. У меня расширился кругозор, я узнала о вашей организации многое. Всё нравиться
49. Всё устраивает.
50. Всё хорошо, спасибо. P.S. Уже привлекла троих знакомых, чтобы воспользовались вашими услугами.
51. Всё хорошо. P.S. И так предлагаю своим знакомым.
52. Доволен всем!
53. Все устраивает, всё доступно и понятно. Здоровья и успехов в работе, процветания.
54. Хвалю свою соц.работницу. Всегда пунктуальна, доброжелательная. Выполняет все пожелания.
55. Довольна, системой посещения, качеством уборки, дополнительными платными услугами.
56. Всеми услугами довольна!
57. Приходит всегда вовремя. Не хочу её менять.
58. Довольна обслуживанием социального работника.
59. Доволен всем.
60. Я довольна её работой.
61. Довольна её обслуживанием.
62. Довольна её обслуживанием, своевременно приходит.
63. Спасибо вам за ваш труд!
64. Очень доволен!
65. Удивлена тем, что собираете их на сбор картофеля, субботники, так как и так тяжёлая Всем довольна.
66. Довольны.
67. Доволен социальным обслуживанием.

**ГБУ «Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

**(24 анкеты)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Количество | % |
| 1. В каком месте Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги: | Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | 0 | 0,0% |
| Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением | 0 | 0,0% |
| Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 24 | 100,0% |
| Буренский психоневрологический дом-интернат | 0 | 0,0% |
| Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне)предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайт | Полностью удовлетворен | 21 | 87,5% |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет | 2 | 8,3% |
| Совсем не удовлетворен | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 4,2% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)? | Определённо да | 23 | 95,8% |
| Скорее да, чем нет | 1 | 4,2% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 4. Считаете ли Вы доступным условия оказания социальных услуг в организации, в том числе инвалидов и других маломобильных групп граждан? | Определённо да | 23 | 95,8% |
| Скорее да, чем нет | 1 | 4,2% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 5.Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой она расположена? | На высоком уровне | 23 | 95,8% |
| На среднем уровне | 1 | 4,2% |
| На низком уровне | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? | Полностью удовлетворён | 24 | 100,0% |
| Чем-то удовлетворён, чем-то нет | 0 | 0,0% |
| Совсем не удовлетворён | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? | Да | 24 | 100,0% |
| Скорее да | 0 | 0,0% |
| Скорее нет | 0 | 0,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? | Да, всегда | 16 | 66,7% |
| Да, такое было несколько раз | 0 | 0,0% |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенный час | 8 | 33,3% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 9. Удовлетворяет ли Вас следующие условия предоставленных социальных услуг в данной организации? | | | |
| 9.1 - Порядок оплаты социальных услуг | Да | 24 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 9.2 - Оперативность решения вопросов | Да | 22 | 91,7% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 2 | 8,3% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 9.3 - Периодичность прихода социальных работников на дом | Да | 23 | 95,8% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 1 | 4,2% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 9.4 - Предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Да | 24 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 9.5 - Питание | Да | 24 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 9.6 - Мебель, мягкий инвентарь | Да | 24 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 9.7 - Жилое помещение | Да | 24 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 10. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону | Определённо да | 23 | 95,8% |
| Скорее да, чем нет | 1 | 4,2% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |
| 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? | Определённо да | 21 | 87,5% |
| Скорее да, чем нет | 1 | 4,2% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 1 | 4,2% |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 4,2% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 24 | 100,0% |

**Чем остались довольны?**

1. Довольна всем.
2. Нормально.
3. Доволен.
4. Доволен.
5. Доволен компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг.
6. Довольна.
7. Доволен.
8. Доволен с профессионализмом соцработников.
9. Определенно да.
10. Чисто, еда вкусная.
11. Довольна всем.
12. Доволен.
13. Доволен всем
14. Доволен.
15. Лучшая еда.
16. Доволен.
17. Доволен.
18. Доволен.
19. Доволен всем.
20. Всем довольна.
21. Всегда чисто, уютно, тепло, персонал хороший.

**ГБУ «Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (52 анкеты)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Количество | % по столбцу |
| 1. В каком месте Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги: | | Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | 0 | 0,0% |
| Кызыльский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением | 0 | 0,0% |
| Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 52 | 100,0% |
| Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Буренский психоневрологический дом-интернат | 0 | 0,0% |
| Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне)предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайт | | Полностью удовлетворен | 49 | 94,2% |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет | 1 | 1,9% |
| Совсем не удовлетворен | 2 | 3,8% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)? | | Определённо да | 46 | 88,5% |
| Скорее да, чем нет | 5 | 9,6% |
| Скорее нет, чем да | 1 | 1,9% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 4. Считаете ли Вы доступным условия оказания социальных услуг в организации, в том числе инвалидов и других маломобильных групп граждан? | | Определённо да | 45 | 86,5% |
| Скорее да, чем нет | 6 | 11,5% |
| Скорее нет, чем да | 1 | 1,9% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 5.Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой онарасположена? | | На высоком уровне | 42 | 80,8% |
| На среднем уровне | 9 | 17,3% |
| На низком уровне | 1 | 1,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? | | Полностью удовлетворён | 44 | 84,6% |
| Чем-то удовлетворён, чем-то нет | 3 | 5,8% |
| Совсем не удовлетворён | 1 | 1,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 4 | 7,7% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? | | Да | 47 | 90,4% |
| Скорее да | 4 | 7,7% |
| Скорее нет | 0 | 0,0% |
| Нет | 1 | 1,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? | | Да, всегда | 19 | 36,5% |
| Да, такое было несколько раз | 3 | 5,8% |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенный час | 30 | 57,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 9. Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг в данной организации? | 9.1 - Порядок оплаты  социальных услуг | Да | 44 | 84,6% |
| Нет | 6 | 11,5% |
| Не могу оценить | 2 | 3,8% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 9.2 - Оперативность решения  вопросов | Да | 49 | 94,2% |
| Нет | 3 | 5,8% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 9.3 - Периодичность прихода  социальных работников на дом | Да | 52 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 9.4 - Предоставления социально-  бытовых, парикмахерских и  гигиенических услуг | Да | 52 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 9.5 - Питание | Да | 51 | 98,1% |
| Нет | 1 | 1,9% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 9.6 - Мебель, мягкий инвентарь | Да | 51 | 98,1% |
| Нет | 1 | 1,9% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 9.7 - Жилое помещение | Да | 51 | 98,1% |
| Нет | 1 | 1,9% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 10. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону | | Определённо да | 45 | 86,5% |
| Скорее да, чем нет | 6 | 11,5% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 1 | 1,9% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 52 | 100,0% |
| 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? | | Определённо да | 46 | 88,5% |
| Скорее да, чем нет | 4 | 7,7% |
| Скорее нет, чем да | 1 | 1,9% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 1 | 1,9% |
| Всего | 52 | 100,0% |

**Чем остались довольны?**

1. Довольна.
2. Доволен.
3. Доволен всем.
4. Доволен.
5. Удовлетворен.
6. Всем доволен.
7. Доволен.
8. Довольна.
9. Доволен.
10. Удовлетворён.
11. Всем доволен.
12. Всем доволен. Всеми условиями доволен.
13. Довольна.
14. Довольна.
15. Довольна.
16. Довольны.
17. Довольны: питание, обращения персонала.
18. Довольны всем.

**Чем остались недовольны?**

1. Недовольны работой банщицы отделения «Геронтология».
2. Недоволен банщицей.
3. Ночью холодно.

**ГБУ «Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» (54 анкеты)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Количество | % по столбцу |
| 1. В каком месте Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги: | Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | 0 | 0,0% |
| Кызыльский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 54 | 100,0% |
| Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением | 0 | 0,0% |
| Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Буренский психоневрологический дом-интернат | 0 | 0,0% |
| Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне)предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайт | Полностью удовлетворен | 54 | 100,0% |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет | 0 | 0,0% |
| Совсем не удовлетворен | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)? | Определённо да | 54 | 100,0% |
| Скорее да, чем нет | 0 | 0,0% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 4. Считаете ли Вы доступным условия оказания социальных услуг в организации, в том числе инвалидов и других маломобильных групп граждан? | Определённо да | 54 | 100,0% |
| Скорее да, чем нет | 0 | 0,0% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 5.Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой онарасположена? | На высоком уровне | 53 | 98,1% |
| На среднем уровне | 1 | 1,9% |
| На низком уровне | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? | Полностью удовлетворён | 54 | 100,0% |
| Чем-то удовлетворён, чем-то нет | 0 | 0,0% |
| Совсем не удовлетворён | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? | Да | 54 | 100,0% |
| Скорее да | 0 | 0,0% |
| Скорее нет | 0 | 0,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? | Да, всегда | 8 | 14,8% |
| Да, такое было несколько раз | 1 | 1,9% |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенный час | 45 | 83,3% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 9. Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг в данной организации? | | | |
| 9.1 - Порядок оплаты социальных услуг | Да | 54 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 9.2 - Оперативность решения вопросов | Да | 53 | 98,1% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 1 | 1,9% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 9.3 - Периодичность прихода социальных работников на дом | Да | 54 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 9.4 - Предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Да | 54 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 9.5 - Питание | Да | 54 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 9.6 - Мебель, мягкий инвентарь | Да | 53 | 98,1% |
| Нет | 1 | 1,9% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 9.7 - Жилое помещение | Да | 54 | 100,0% |
| Нет | 0 | 0,0% |
| Не могу оценить | 0 | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 10. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону | Определённо да | 54 | 100,0% |
| Скорее да, чем нет | 0 | 0,0% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 0 | 0,0% |
| Всего | 54 | 100,0% |
| 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? | Определённо да | 53 | 98,1% |
| Скорее да, чем нет | 0 | 0,0% |
| Скорее нет, чем да | 0 | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | 1 | 1,9% |
| Всего | 54 | 100,0% |

**Чем Вы остались довольны?**

1. Доволен всем.
2. Доволен всем.
3. Доволен всем.
4. Все устраивает.
5. Едой.
6. Мне все нравится.
7. Всем.
8. В основном все устраивает.
9. Все устраивает.
10. Меня все устраивает.
11. Все отлично.
12. Всем.
13. Довольна всем.
14. Всем довольна.
15. Всем довольна.
16. Всем.
17. Качеством обслуживания работниками дома-интерната.
18. Все хорошо.
19. Все хорошо.
20. Всем.
21. Всем доволен.
22. Всем.
23. Всем довольна.
24. Работники интерната хорошо работают.
25. Все хорошо.
26. Доволен всем.
27. Всем довольна.
28. Доволен.
29. Все устраивает.
30. Всем доволен.
31. Все хорошо.
32. Отлично.
33. Всем.
34. Чистота и порядок.
35. Все хорошо.
36. Все хорошо.
37. Все хорошо.
38. Кухня, досуг, дом, работники.
39. Всем довольна.
40. Все хорошо.
41. Довольна.
42. Еда, тепло, работники хорошие.
43. Все нравится.
44. Все нравится.
45. Все отлично.

**ГБУ «Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (34 анкеты)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Количество | % по столбцу |
| 1. В каком месте Вы или Ваши родственники получаете (получали в последнее время) социальные услуги: | Республиканский комплексный центр социального обслуживания населения «Поддержка» | | 1 | 2,9% |
| Кызыльский дом-интернат для престарелых и инвалидов | | 0 | 0,0% |
| Чаданский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | | 0 | 0,0% |
| Дерзиг-Аксынский психоневрологический интернат с детским отделением | | 0 | 0,0% |
| Хайыраканский дом-интернат для престарелых и инвалидов | | 0 | 0,0% |
| Сукпакский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов | | 0 | 0,0% |
| Буренский психоневрологический дом-интернат | | 0 | 0,0% |
| Дургенский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов | | 0 | 0,0% |
| Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов | | 33 | 97,1% |
| Нет ответа | | 0 | 0,0% |
| Всего | | 34 | 100,0% |
| 2. Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне)предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайт | Полностью удовлетворен | | 28 | 82,4% |
| Чем-то удовлетворен, чем-то нет | | 4 | 11,8% |
| Совсем не удовлетворен | | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | | 1 | 2,9% |
| Нет ответа | | 1 | 2,9% |
| Всего | | 34 | 100,0% |
| 3. Удовлетворены ли Вы своевременностью предоставления услуг (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)? | Определённо да | | 22 | 64,7% |
| Скорее да, чем нет | | 9 | 26,5% |
| Скорее нет, чем да | | 3 | 8,8% |
| Определённо нет | | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | | 0 | 0,0% |
| Всего | | 34 | 100,0% |
| 4. Считаете ли Вы доступным условия оказания социальных услуг в организации, в том числе инвалидов и других маломобильных групп граждан? | Определённо да | | 24 | 70,6% |
| Скорее да, чем нет | | 9 | 26,5% |
| Скорее нет, чем да | | 1 | 2,9% |
| Определённо нет | | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | | 0 | 0,0% |
| Всего | | 34 | 100,0% |
| 5.Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) организации и территории, на которой онарасположена? | На высоком уровне | | 18 | 52,9% |
| На среднем уровне | | 15 | 44,1% |
| На низком уровне | | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | | 1 | 2,9% |
| Всего | | 34 | 100,0% |
| 6. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг? | Полностью удовлетворён | | 22 | 64,7% |
| Чем-то удовлетворён, чем-то нет | | 8 | 23,5% |
| Совсем не удовлетворён | | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | | 4 | 11,8% |
| Всего | | 34 | 100,0% |
| 7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны? | Да | | 29 | 85,3% |
| Скорее да | | 3 | 8,8% |
| Скорее нет | | 0 | 0,0% |
| Нет | | 0 | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | | 0 | 0,0% |
| Нет ответа | | 2 | 5,9% |
| Всего | | 34 | 100,0% |
| 8. Приходилось ли Вам или Вашим родственникам ожидать предоставления социальных услуг в данной организации дольше срока, установленного при назначении услуг? | Да, всегда | | 7 | 20,6% |
| Да, такое было несколько раз | | 3 | 8,8% |
| Нет, услуги всегда оказываются в назначенный час | | 21 | 61,8% |
| Затрудняюсь ответить | | 1 | 2,9% |
| Нет ответа | | 2 | 5,9% |
| Всего | | 34 | 100,0% |
| 9. Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг в данной организации? | | | | |
| 9.1 - Порядок оплаты социальных услуг | Да | 29 | | 85,3% |
| Нет | 3 | | 8,8% |
| Не могу оценить | 0 | | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 2 | | 5,9% |
| Всего | 34 | | 100,0% |
| 9.2 - Оперативность решения вопросов | Да | 28 | | 82,4% |
| Нет | 3 | | 8,8% |
| Не могу оценить | 0 | | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 3 | | 8,8% |
| Всего | 34 | | 100,0% |
| 9.3 - Периодичность прихода социальных работников на дом | Да | 29 | | 85,3% |
| Нет | 0 | | 0,0% |
| Не могу оценить | 3 | | 8,8% |
| Ответа нет?\воздержался | 2 | | 5,9% |
| Всего | 34 | | 100,0% |
| 9.4 - Предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Да | 30 | | 88,2% |
| Нет | 2 | | 5,9% |
| Не могу оценить | 0 | | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 2 | | 5,9% |
| Всего | 34 | | 100,0% |
| 9.5 - Питание | Да | 29 | | 85,3% |
| Нет | 1 | | 2,9% |
| Не могу оценить | 1 | | 2,9% |
| Ответа нет?\воздержался | 3 | | 8,8% |
| Всего | 34 | | 100,0% |
| 9.6 - Мебель, мягкий инвентарь | Да | 28 | | 82,4% |
| Нет | 3 | | 8,8% |
| Не могу оценить | 0 | | 0,0% |
| Ответа нет?\воздержался | 3 | | 8,8% |
| Всего | 34 | | 100,0% |
| 9.7 - Жилое помещение | Да | 29 | | 85,3% |
| Нет | 0 | | 0,0% |
| Не могу оценить | 1 | | 2,9% |
| Ответа нет?\воздержался | 4 | | 11,8% |
| Всего | 34 | | 100,0% |
| 10. Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону | Определённо да | 26 | | 76,5% |
| Скорее да, чем нет | 5 | | 14,7% |
| Скорее нет, чем да | 0 | | 0,0% |
| Определённо нет | 0 | | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 1 | | 2,9% |
| Нет ответа | 2 | | 5,9% |
| Всего | 34 | | 100,0% |
| 11. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в данную организацию за получением социальных услуг? | Определённо да | 28 | | 82,4% |
| Скорее да, чем нет | 3 | | 8,8% |
| Скорее нет, чем да | 1 | | 2,9% |
| Определённо нет | 0 | | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0 | | 0,0% |
| Нет ответа | 2 | | 5,9% |
| Всего | 34 | | 100,0% |

**Чем Вы остались довольны?**

1. Всем довольна.
2. Все нормально.
3. Всем довольна.
4. Благодарна за все.
5. Одеждой, питанием, благоустройство, работники вежливые.
6. Все хорошо.

**Чем Вы остались недовольны?**

1. Анкета непонятная, вопросы сложные.
2. Вопросы анкеты непонятны.
3. Чтобы было больше мероприятий досуговых.
4. Питанием.
5. Культорганизатора надо.
6. В интернате прохладно.