Приложение № 1

к протоколу № 23

заседания от 18.12.2023

Рекомендации организациям социального обслуживания Новосибирской области

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

условий оказания услуг в 2023 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациейв 2023 году | Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациейна 2024 год |
| 1. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Баганского района»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (потребность в установке кондиционера, кулера, вакуумных массажеров и тренажеров) | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению комфортности условий предоставления услуг (рассмотреть возможность установки кондиционера, кулера, вакуумных массажеров и тренажеров) |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию; обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (приемная, охрана и др.); обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия (своевременность, корректность ответов на электронные обращения, письма и др.) |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, а также условиями оказания услуг в целом  | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями предоставления услуг (графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника; наличием понятной навигации и т.д.), а также условиями оказания услуг в целом |
| 2. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Барабинского района** **Новосибирской области»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена потребность в создании кабинета массажа и ЛФК, расширении спектра оказываемых услуг и графика работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника | Рекомендовано рассмотреть возможность создания кабинета массажа и ЛФК, расширении спектра оказываемых услуг и графика работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника |
| 3. | **МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Венгеровского района»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена потребность в проведении косметического ремонта, также увеличении места для занятий ЛФК, пополнении материально-технической базы | Рекомендовано рассмотреть возможность проведения косметического ремонта, переноса занятий ЛФК в более просторное помещение, пополнения материально-технической базы |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, а также условиями оказания услуг в целом | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями предоставления услуг (графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника; наличием понятной навигации и т.д.), а также условиями оказания услуг в целом |
| 4. | **МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Доволенского района** **Новосибирской области»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию; обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, при использовании дистанционных форм взаимодействия | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (приемная, охрана и др.); обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, при использовании дистанционных форм взаимодействия (своевременность, корректность ответов на электронные обращения, письма и др.) |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена потребность в оказания помощи при оформлении соцработника | Рекомендовано рассмотреть возможность выявления трудностей при оформлении соцработника и оказании содействия в подготовке документов |
| 5. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Карасукского района** **Новосибирской области»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена потребность в проведении косметического ремонта, увеличении места для занятий ЛФК, установки кулера и организации чайных зон отдыха  | Рекомендовано рассмотреть возможность проведения косметического ремонта, переноса занятий ЛФК в более просторное помещение, установку кулера и организацию чайных зон отдыха |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов |
| Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена потребность в услугах массажиста, психолога, медицинской сестры  | Рекомендовано рассмотреть возможность расширения перечня оказываемых услуг, дополнительного привлечения специалистов |
| 6. | **МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Каргатского района»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлено | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлено | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлено | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию; обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (приемная, охрана и др.); обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия (своевременность, корректность ответов на электронные обращения, письма и др.) |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, а также условиями оказания услуг в целом | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями предоставления услуг (графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника; наличием понятной навигации и т.д.), а также условиями оказания услуг в целом |
| 7. | **МБУ Кочковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального** **обслуживания населения»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлено | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена потребность в обновлении оборудования (массажеров, тренажеров) | Рекомендовано рассмотреть возможность обновления оборудования для занятий (массажеров, тренажеров) |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлено | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Не выявлено | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, в том числе в дополнительных посещениях, упрощении оформления документов | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями предоставления услуг (графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника; наличием понятной навигации и т.д.), в том числе в дополнительных посещениях, упрощении оформления документов |
| 8. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Куйбышевского района** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлено | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлено | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлено | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (приемная, охрана и др.) |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, в том числе потребность в увеличении количества бесплатно оказываемых услуг на дому | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями предоставления услуг (графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника; наличием понятной навигации и т.д.), в том числе в увеличении количества бесплатно оказываемых услуг на дому |
| 9. | **МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Купинского района»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлено | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлено | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлено | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью при обращении в организацию с использованием дистанционных форм взаимодействия | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью при обращении в организацию с использованием дистанционных форм взаимодействия (совершенствовать качество дистанционного взаимодействия, своевременность, корректность ответов на электронные обращения, письма и др.) |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, в том числе просьба отремонтировать настенные часы | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями предоставления услуг (графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника; наличием понятной навигации), в том числе отремонтировать настенные часы |
| 10. | **МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района** **Новосибирской области»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлено | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлено | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Не выявлено | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями предоставления услуг (графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника; наличием понятной навигации и т.д.) |
| 11. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Маслянинского района** **Новосибирской области»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлено | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлено | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлено | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Не выявлено | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| Не выявлено | Рекомендовано рассмотреть возможность продолжить работу по повышению удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг организацией в целом |
| 12. | **МКУ Ордынского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступность информации об оказываемых услугах | Рекомендовано принять дополнительные меры по информированию граждан об оказываемых услугах |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; наличие комфортной зоны ожидания, оборудованной соответствующей мебелью; наличие и доступность питьевой воды) | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению комфортности условий предоставления услуг (наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; наличие комфортной зоны ожидания, оборудованной соответствующей мебелью; наличие и доступность питьевой воды) |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Отсутствие оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы) | Рекомендовано принять меры по оборудованию территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию; обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (приемная, охрана и др.); обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия (своевременность, корректность ответов на электронные обращения, письма и др.) |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, а также условиями оказания услуг в целом | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями предоставления услуг (графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника; наличием понятной навигации и т.д.), а также условиями оказания услуг в целом |
| 13. | **МКУ Северного района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного района»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлено | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| Не выявлены | Рекомендовано рассмотреть возможность продолжить работу по повышению удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг организацией в целом |
| 14. | **МКУ «Центр социального обслуживания населения» Убинского района Новосибирской области** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| Не выявлены | Рекомендовано рассмотреть возможность продолжить работу по повышению удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг организацией в целом |
| 15. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Усть-Таркского района** **Новосибирской области** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Отсутствие оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы | Рекомендовано принять меры по оборудованию территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг: потребность в усовершенствовании комнаты психологической разгрузки; увеличение количества узкопрофильных специалистов (дефектолог, инструктор ЛФК); возможность перенести в отдельное здание реабилитацию детей-инвалидов | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей организационными условиями предоставления услуг: усовершенствование комнаты психологической разгрузки; увеличение количества узкопрофильных специалистов (дефектолог, инструктор ЛФК); возможность перенести в отдельное здание реабилитацию детей-инвалидов |
| 16. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания Чановского района Новосибирской области»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Не выявлено | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, в том числе потребность в расширении кабинетов | Рекомендовано рассмотреть возможность продолжить работу по повышению удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг организацией в целом, в том числе расширение кабинетов |
| 19. | **МАУ города Новосибирска «Социально-оздоровительный центр «Территория развития»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов | Оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов |
| Отсутствует сменная кресло-коляска | Обеспечить наличие сменной кресло-коляски |
| Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля | Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию; обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (приемная, охрана и др.); обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия (своевременность, корректность ответов на электронные обращения, письма и др.) |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| На основании анализа анкет получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг, а также условиями оказания услуг в целом (недостаточно зеркал, розеток, вечерних досуговых мероприятий, питания) | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями предоставления услуг (графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника; наличием понятной навигации и т.д.), а также условиями оказания услуг в целом (добавить зеркала и розетки, увеличить время вечерних досуговых мероприятий, разнообразить питание) |

Общие рекомендации для организаций социального обслуживания Новосибирской области,

в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Общие рекомендации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | Недостатки не выявлены |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | В связи с тем, что выявлена недостаточная удовлетворенность получателей социальных услуг комфортностью условий оказания услуг в отдельных организациях/отделениях организаций социального обслуживания Новосибирской области (ремонтом помещений, мебелью в зонах ожидания, наличием и доступностью питьевой воды и др.) принять дополнительные меры по:обеспечению в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), санитарное состояние помещений организации социальной сферы);повышению удовлетворенности получателей комфортностью условий предоставления услуг, рассмотреть возможность обновления оборудования, расширения или переноса проведение отдельных услуг в более просторные помещения |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Рекомендовано оборудовать помещения организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов:обеспечить входные группы пандусами (подъемными платформами), наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменной кресло-коляски; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических перемещений для инвалидов.2. Рекомендовано обеспечить в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика) |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации  | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию (приемная, охрана и др.); обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия (своевременность, корректность ответов на электронные обращения, письма и др.).Рекомендовано организовать инструктирование работников организации по повышению доброжелательности, вежливости при взаимодействии с получателями услуг, организовать обучающие мероприятия, семинары, лекции, направленные на повышение уровня доброжелательности и вежливости работников организации.Рекомендовано организовать работу с получателями услуг по выявлению проблем, касающихся замечаний к работе персонала |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями предоставления услуг (графиком работы организации, подразделения, отдельных специалистов, приходом соцработника; наличием понятной навигации и т.д.), а также условиями оказания услуг в целомРекомендовано организовать проведение работы по выявлению потребностей клиентов и включению в сметы расходов мероприятий по благоустройству, ремонту, покупке техники и возможностей предоставления дополнительных услуг в сфере социализации получателей |