

УТВЕРЖДЕНО
Общественным попечительским советом
ГКУ СО ЯО СРЦ «Искорка»
Протокол №2 от 27 марта 2015 года

Отчёт

Общественного попечительского совета государственного казённого учреждения социального обслуживания Ярославской области социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искорка» о значениях показателей и их оценке

| № | Наименование мероприятий | Значение показателя за год | Весовой коэффициента критерия | Итоговый показатель критерия |
|--|--|----------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Открытость и доступность информации об учреждении | | | | |
| 1 | Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 5) | 2 | | |
| 2 | Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте | 7 | | |
| 3 | Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг | 7 | | |
| 4 | Доля клиентов, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным от числа опрошенных | 9 | | |
| | Сумма | 25 | X 0,1 | 2,5 |

| Комфортность условий и доступность получения социальных услуг | | | |
|--|--|----|-----------|
| 5 | Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы) | 0 | |
| 6 | Соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого | 8 | |
| 7 | Доля клиентов, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг | 10 | |
| | Сумма | 18 | X 0,2 3,6 |
| Время ожидания в очереди при получении услуги | | | |
| 8 | Среднее время ожидания получения услуг в учреждение | 10 | |

| | | | | |
|--|---|----|--------|---|
| 9 | Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов учреждения | 10 | | |
| | Сумма | 20 | X 0,05 | 1 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения | | | | |
| 10 | Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения | 10 | | |
| 11 | Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения | 10 | | |
| | Сумма | 20 | X 0,1 | 2 |
| Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении | | | | |
| 12 | Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения | 10 | | |
| 13 | Доля клиентов, | 10 | | |

| | | | |
|----|---|----|--|
| | удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждениях стационарного социального обслуживания, отделений временного проживания, от числа опрошенных | | |
| 14 | Доля клиентов, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных | 10 | |
| 15 | Доля инвалидов, охваченных услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (ИПР) от общего числа инвалидов в учреждении | 0 | |
| 16 | Число обоснованных жалоб | 10 | |
| 17 | Доля клиентов, которые удовлетворены качеством питания | 10 | |
| 18 | Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, | 10 | |

| | | | | |
|--|---|----|--------|------|
| | профилактических и пр.) | | | |
| 19 | Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения | 10 | | |
| 20 | Доля персонала, которая готова рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных | 8 | | |
| | Сумма | 78 | X 0,55 | 42,9 |
| Сумма баллов по показателям с учетом весового коэффициента | | | | 52 |

Проведено анкетирование 68 человек,

(При анкетном опросе клиентов рекомендуется опрашивать не менее 50 человек.

При анкетном опросе персонала рекомендуется использовать «стихийную выборку»: 25% персонала, работающего непосредственно с клиентами (например, каждый третий по составленному списку).

в том числе получателей услуг – 53; персонал учреждения - 15.

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к отчету

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса)

Предложения по улучшению качества работы учреждения

1. Обеспечить качественное оборудование рабочих мест: сделать отдельные обустроенные кабинеты специалистов, спортивный зал, кабинет трудового обучения, игровую площадку.

2. Расширить штат специалистов: ввести ставку учителя-дефектолога, педагога-психолога, методиста, специалиста по социальной работе, инструктора ЛФК.
3. Организовывать выездные мероприятия: бассейн, кинотеатр, музей, театр, игровые и развлекательные парки, планетарий, цирк, зоопарк.
4. Обучение сотрудников (курсы повышения квалификации и переподготовка).
5. Подписка на периодическую печать, методическую литературу, приобретение учебных пособий для детей.