

**Отчет
Общественного совета о значенных показателях и их оценке
за 2014 год**

Государственное казенное учреждение «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетнего города Дзержинска», протокол № 3 от 19.09.2014 г.					
№ п/п	Критерий	Показатели	Значение показателя за год	Количество баллов	Комментарии о значении показателя
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) 1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте 1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг 1.4. Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг	1	7	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru – 1,0 Официальный сайт учреждения создан и функционирует с 01.11.2013 года, сайт регулярно обновляется.
				7	Официальный сайт учреждения создан и функционирует с 01.11.2013 года, сайт регулярно обновляется.
				8	Наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток
				8	Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным


	<p>2. Время ожидания в очереди при получении услуги</p>	<p>достаточным (от числа опрошенных %)</p> <p>3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.)</p> <p>3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения</p>	<p>100 % опрошенных отметили отсутствие очереди на получение услуг</p> <p>100 % опрошенных считают время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительной (срок ожидания от 1 до 15 дней)</p>	<p>7</p> <p>8</p>	<p>Все опрошенные отметили отсутствие очереди на получение социальных услуг</p> <p>Все опрошенные отметили незначительный срок ожидания при получении социальных услуг</p>
<p>3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации</p>	<p>4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения</p> <p>4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения</p>	<p>100 % опрошенных считают персонал, оказывающий услуги, компетентным</p> <p>98 % считают, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме</p>	<p>9</p> <p>9</p>	<p>Все опрошенные считают персонал, оказывающий услуги, компетентным</p> <p>Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме</p>	

4.	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	<p>5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения</p> <p>5.2. Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения</p> <p>5.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждении</p> <p>5.4. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)</p>	<p>100 % удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении</p> <p>100 % удовлетворены условиями проживания в учреждении</p> <p>100 % удовлетворены качеством питания</p> <p>100 % удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер</p>	10	<p>Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания социальных услуг</p> <p>Все клиенты удовлетворены качеством проживания в жилых комнатах</p> <p>Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания</p> <p>Все клиенты, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий,</p>
----	--	---	--	----	--

	5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	100 % опрошенных которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым	8	Все опрошенные готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым
5.7. Число обоснованных жалоб клиентов на качество услуг, предоставлении (на 100 клиентов)	Жалобы отсутствуют	Жалобы отсутствуют	10	Обоснованных жалоб от клиентов в учреждение не поступало

Проведено анкетирование 50 человек, в том числе (количество по категориям): 2 чел. – семьи ТЖС, 12 чел. – одинокая мать, 8 чел. – многодетная семья, 10 чел. – малоимущая семья, 18 чел. – неполная семья.

Дата «29» сентября 2014 г.

Подпись председателя  Ю.В. Кислинский