

Приложение № 4 к протоколу заседания
Общественного совета ГКУ «СРЦН г. Дзержинска»
от 18.08.2014 г. № 1

Отчет
Общественного совета о значениях показателей и их оценке
за 2016 год

Государственное казенное учреждение «Социально – реабилитационный центр для несовершеннолетних города Дзержинска», протокол № 4 от 15.12.2016 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	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.
		1.3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток	8	Наличие обратной связи на сайте учреждения с возможностью получения ответа в течение суток
		1.4. Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления и	98 % (49 чел) опрошенных считают информирование о работе учреждения	8	Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным

числа опрошенных клиентов учреждения	учреждения	
5.2. Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах учреждения	96 % (49 чел.) удовлетворены условиями проживания в учреждении	9 Все клиенты удовлетворены качеством проживания в жилых комнатах
5.3. Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания в учреждениях	100 % удовлетворены качеством питания	9 Доля клиентов, удовлетворенных качеством питания
5.4. Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	98 % (49 чел.) удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	8 Все клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий.
5.5. Доля клиентов, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	98 % (48 чел.) опрошенных которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым	8 Все опрошенные готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым
5.7. Число обеспокоенных жалоб клиентов на качество услуг, предоставляемых учреждением (на 100 клиентов)	Жалобы отсутствуют	10 Обеспокоенных жалоб от клиентов в учреждение не поступало

	предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных %)	и порядке предоставления услуг достаточным		
2. Время ожидания в очереди при получении услуги	3.1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (мес.) 3.2. Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения	100 % опрошенных отметили отсутствие очереди на получение услуг	7	Все опрошенные отметили отсутствие очереди на получение социальных услуг
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	4.1. Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения 4.2. Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	100 % опрошенных считают время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительной (срок ожидания от 1 до 15 дней) 96 % (48 чел.) опрошенных считают персонал, оказывающий услуги, компетентным	9	Все опрошенные считают персонал, оказывающий услуги, компетентным
4. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	5.1. Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от	100 % считают, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме	9	Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме
		96 % (48 чел.) удовлетворены качеством оказания услуг в	10	Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания социальных услуг

Проведено анкетирование 50 человек,
в том числе (количество по категориям): опекаемые семьи – 3 чел., многодетные семьи – 15 чел., неполные семьи – 15 чел., полные семьи – 8 чел., одинокая мать – 8 чел., приемные семьи – 1 чел.

Дата «15» декабря 2016 г.

Подпись председателя _____ Ю.В. Кислинский