

Информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

о проведении независимой оценки качества оказания государственных услуг в 1 полугодии 2017 года.

На основании показателей, утверждённых приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995-Н, проведена независимая оценка деятельности государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Ростовской области "Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г.Ростова-на-Дону".

В опросе по оценке деятельности социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних приняли участие 753 человека. В ходе исследования установлено следующее:

Полнотой и актуальностью информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, удовлетворены 95,6 % клиентов из числа опрошенных граждан.

Имеется альтернативная версия официального сайта в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

Имеются дистанционные способы взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг (телефоны, электронная почта, на сайте учреждения окно он-лайн консультирования специалистами).

Результативными обращениями, при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации оказались 98,2 % от числа телефонных звонков и электронных обращений.

Имеется возможность клиентом лично направить заявление (жалобу), предложение, отзыв в учреждение в электронной форме, по телефону, оставить обращение на сайте учреждения.

Наличием информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг удовлетворены 96,2 % опрошенных.

94,5% клиентов оказались удовлетворенными качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на сайте учреждения) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

98,2% получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг) от общего числа опрошенных, считают условия оказания услуг доступными.

В учреждении имеются оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг.

Учреждение на 96,9% укомплектовано специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

93% получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, оценивают благоустройство и содержание помещения и территории учреждения как хорошее.

Всем клиентам назначенные услуги предоставлялись в установленные сроки.

Среднее время ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг, составляет менее 15 минут.

94,5% получателей социальных услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения.

99,2 % граждан высоко оценивают компетентность работников учреждений.

57% специалистов (кроме административно-управленческого и хозяйственного персонала), от общего числа специалистов, за последние три года прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности.

53% получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в данном учреждении.

94,4% граждан от числа опрошенных, удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, в том числе:

- жилым помещением – 97,4%;

наличием оборудования для предоставления социальных услуг – 90,3%;

- питанием – 92,6%;

- мебелью, мягким инвентарем – 94,4%;

- предоставлением социально-бытовых и гигиенических услуг – 98,2%;

- хранением личных вещей – 99,2 %;

- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования – 97,4%;

- конфиденциальностью предоставления социальных услуг – 99,2%;

графиком посещений родственниками в организации

социального обслуживания – 90,9%;

- оперативностью решения вопросов – 94,9%.
- 99,2% получателей социальных услуг удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).

Жалоб клиентов на качество услуг, предоставленных учреждением, не зарегистрировано.

98,2 % граждан, от общего числа опрошенных, готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.