

Информация о проведении работы по независимой оценке качества

В течение I полугодия 2020 года учреждением проведено анкетирование обслуживаемых граждан.

В анкетировании принимали участие - 155 чел. из числа клиентов социально-реабилитационного отделения и 2 отделений психолого-педагогической реабилитации (взрослые и дети).

При оценке удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении, выявлено следующее:

№п/п.п	Критерии эффективности независимой оценки качества	Показатели независимой оценки качества(%)	Кол-во получателей услуг(чел.)
1.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым	100	155
2	Открытость и доступность информации об учреждении-	100	155
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр)	100	155
4.	Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг	100	155
5.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность	100	155
6.	Доля получателей услуг, оценивающих условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр	100	155

Для обеспечения комфортности и доступности получения социальных услуг в учреждении имеются: пандус, санитарно-гигиеническое помещение, кабинет адаптивной физкультуры. Все кабинеты учреждения оснащены элементами доступности для инвалидов, детей инвалидов и других маломобильных групп населения (в рамках программы: « Доступная среда»).

Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru учреждения свидетельствует о своевременном направлении на указанный сайт необходимой информации об учреждении в 2018 году (ИНН, КПП, ОГРН, о плане финансово-хозяйственной деятельности, отчетности, об использовании целевых средств и пр.).

Анализ информации об учреждении на официальном сайте министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края www.sznkuban.ru по независимой оценке качества показал следующее:

на сайте размещена общая информация об учреждении (адрес, контактные телефоны, адреса электронной почты, Ф.И.О. руководителя, категория обслуживаемых граждан, виды оказываемых услуг).

Предложения по улучшению качества предоставляемых услуг:

1. Повысить требовательность к сотрудникам по соблюдению кодекса этики и служебного поведения работников учреждения;
2. Шире проводить работу по информированию граждан о работе учреждения (обновлять и более доступно представлять информацию на стендах, регулярно размещать информацию об учреждении в СМИ, издавать информационные материалы в виде листовок и буклетов);
3. Кроме анкетирования использовать другие методы изучения мнения потребителей о качестве оказываемых услуг, проводить анкетирование родственников обслуживаемых граждан;
4. Продолжить опыт работы в направлении по организованным выездам клиентов за пределы учреждения (поездки в церкви, монастыри и храмы, экскурсии в музеи, театры, выставки и т.д.);

Исполняющий обязанности директора



И.В. Кравченко