

**Информация**  
**ГБУСОН РО «СРЦ Егорлыкского района»**  
**о проведении независимой оценки качества оказания услуг Центром**  
**в 2017 году**

В 2017 году на основании показателей, утверждённых приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995-Н проведена независимая оценка деятельности ГБУСОН РО «СРЦ Егорлыкского района».

В опросе по оценки деятельности социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних приняли участие 155 человек. В ходе исследования установлено следующее:

Полнотой и актуальностью информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, удовлетворены 91,5 % клиентов из числа опрошенных граждан.

Альтернативная версия официального сайта в сети "Интернет" для инвалидов по зрению в учреждении имеется.

Дистанционные способы взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг (телефоны, электронная почта) в учреждении имеются.

Результативными обращениями, при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации оказались 93,0 % от числа телефонных звонков.

Возможность направить заявление (жалобу), предложение, отзыв в учреждение клиентом лично, в электронной форме, по телефону имеется.

Наличием информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг удовлетворены 93,3 % опрошенных.

95,0% клиентов оказались удовлетворенными качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе центра, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

90,0% 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 97 % укомплектовано специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

Всем клиентам назначенные услуги предоставлялись в установленные сроки.

Среднее время ожидания приема к специалисту учреждения при личном обращении граждан для получения информации о работе центра, порядке предоставления социальных услуг составляет менее 10 минут.

98,8% получателей социальных услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения.

98,8% граждан высоко оценивают компетентность работников учреждений.

75,0 % работников (кроме административно-управленческого персонала), от общего числа работников, за последние три года прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждениях деятельности.

93,4% получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в «СРЦ».

93,8% граждан от числа опрошенных удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, в том числе:

- жилым помещением – 93,5%;
- наличием оборудования для предоставления социальных услуг – 88,7%;
- питанием – 99,6%;
- мебелью, мягким инвентарем – 96,3%;
- предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг – 94,4%;
- хранением личных вещей – 97,1%;
- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования – 94,9%;
- конфиденциальностью предоставления социальных услуг – 98,5%;
- графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания – 97,7%;
- оперативностью решения вопросов – 97,3%.

99,3% получателей социальных услуг удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).

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

95,5 % граждан, от общего числа опрошенных, готовы рекомендовать учреждения родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.