

## **Информация 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.Гуково".

В опросе по оценке деятельности социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних приняли участие 503 человека. В ходе исследования установлено следующее:

Полнотой и актуальностью информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, удовлетворены 99,38 % 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 100 % 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.

99,38 % 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.

98,5% 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.

95,8% 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.

99,4 % получателей социальных услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения.

99,3 % граждан от числа опрошенных, удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, в том числе:

- условиями проживания – 87,5 %;
  - наличием оборудования для предоставления социальных услуг – 90,3%;
  - питанием – 86,8 %;
  - организацией досуга – 85,9 %
  - мебелью, мягким инвентарем – 94,4%;
  - предоставлением социально-бытовых и гигиенических услуг – 99,1%;
  - конфиденциальностью предоставления социальных услуг – 100 %;
- графиком посещений родственниками в организации

социального обслуживания – 98,5%;

- оперативностью решения вопросов – 97,9%.

- 99,8 % 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.