

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Наро-Фоминский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда"

Адрес: 143300, Московская область, г. Наро-Фоминск, ул. Карла Маркса, д. 13

Директор: Волкова Лариса Петровна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 802 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 25 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 12 человек.

Количество сотрудников: 84,5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (9 чел .)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (97 чел.)

3. Опрос сотрудников(43 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5.Интервьюирование ПСУ в стационаре(2 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	89,6
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90,3
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	85,3
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	87,9
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	90,3
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	89,5
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	40,3
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	25,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	77,58

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	100,0
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	0,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	50,0
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	84,73

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	82,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	75,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	82,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	92,3
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	63,5
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	84,6
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	84,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	88,5
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	81,74

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **81,35%**