

Наименование учреждения: Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области "Серебряно-Прудский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Подросток"

Адрес: 142960, Московская область, Серебряно-Прудский р-н, с. Узуново, ул. Садовая, д.62

Директор: Штейн Оксана Николаевна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 325 человек.

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 25 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 27 человек.

Количество сотрудников: 56 чел.

Методы

оценки и объем выборки

1.

Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (4 чел .)

2.Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ,обслуживаемых в нестационарной форме (39 чел.)

3. Опрос сотрудников(28 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(4 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	77,4
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	90,0
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	77,4
4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	77,4
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	77,4
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	77,4
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	77,4
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	77,4
9	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100,0
	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	81,31

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	100,0
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	75,0
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	95,14

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	89,3
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	89,3
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	91,7
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	80,9
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	85,7
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	97,6
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	91,81

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **89,42%**