

Показатели	кол-во оп-ных	Количество лиц, выбравших для ответа утверждение из разделов «01», «02»	Значение показателя	Комментарии о значении показателя
Показатель 1		www.bus.gov.ru	75% (30(б)-300%:4)	Уровень рейтинга учреждения на сайте www.bus.gov.ru - 1(баллыот1до10)
Показатель 2		Анализ сайтов	97,5(39(б)=390%:4)	полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллыот1до10)
Показатель 3		Анализ сайтов	97,5=(39(б)390%:4)	наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (баллыот1до10)
Показатель 4	270	251; 59- сотрудников, 192 клиентов	92,96%	доля получателей услуг (респондентов), которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%)
Показатель 5.2	270	268; 60- сотрудников, 208-клиентов	99,25%	степень внимания специалистов организации к своим клиентам (баллыот1до10)
Показатель 7	270	267; 60-сотрудников, 207-клиентов	98,88%	удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, порядок оплаты, конфиденциальностью, график посещений, сроках предоставления услуг, оперативное решение вопросов и т.п.) предоставления социальных услуг (%)
Показатель 8	270	266; 60-сотрудников, 206-клиентов	98,51%	доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%)
Показатель 9	270	262; 60-сотрудников, 202-клиентов	97,37%	доля получателей услуг (респондентов), оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)
Показатель 10	270	268; 60-сотрудников, 208-клиентов	99,25%	доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%)
Показатель 11	270	269; 60сотрудников, 210-клиентов	99,62%-	доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%)

Показатель 12	270	270; 60-сотрудников, 210-клиентов	100%	доля получателей услуг (респондентов), удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%)
Показатель 13.2	270	269; 60-сотрудников, 209-клиентов	99.62%	доля получателей услуг (респондентов), которые считают ощутимой помощь сотрудников организации социального обслуживания, от числа опрошенных (%)
Показатель 14	270	267; 60-сотрудников, 207-клиентов	98.88%	доля получателей услуг (респондентов), которые готовы рекомендовать организацию людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, от числа опрошенных (%)
Показатель 17.2	270	266; 60-сотрудников, 206-клиентов	98.51%	удовлетворенность качеством социально-психологических услуг (%)
Показатель 18	270	270; 60-сотрудника, 210-клиентов	100%	удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой и (или) индивидуальный характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)
Сумма по показателям			96,86%	

Проведено анкетирование - 270 человек, в том числе 60 - работники учреждения, оказывающие социальные услуги; 210 - получателей социальных услуг (все инвалиды адекватно оценивающие смысл прочитанного);

Анализ сторон работы организации, неустраивающие клиентов и персонал(по данным опроса)

1. Неудовлетворенность состоянием материально-технической базы (необходима замена мебели, устаревшего оборудования, окон);
2. Низкая заработная плата сотрудников;
3. Малое количество массовых мероприятий для клиентов (организация экскурсий, посещений музеев, театров, цирка, выезд на природу и т.д.);
4. Отсутствие кружка танцев;
5. Отсутствие компьютерного класса;
6. Отсутствие столовой или буфета на территории учреждения;
7. Малое количество курсов трудотерапии, занятий по бытовым навыкам;
8. Кадровое обеспечение (увеличение штата, психологов, специалистов по социальной работе, врачей-психиатров).

Предложения по улучшению качества работы учреждения

1. Продолжить работу по профилактике синдрома эмоционального выгорания среди персонала учреждения;
2. Увеличить массовые мероприятия для получателей социальных услуг, расширить спектр тематических занятий, увеличение чаепитий, творческих бесед, кружков и т.д.;
3. Активизировать работу по привлечению благотворительных средств;
4. Укрепление материально-технической базы Учреждения: обеспечение оргтехникой, оборудованием, замена устаревшей аппаратуры, замена окон, текущий ремонт;
5. Активизировать работу по кадровому обеспечению;
6. Повышать качество оказываемых услуг в соответствии со стандартами социального обслуживания населения Самарской области;
7. Совершенствовать работу по внедрению инновационных технологий и развитию Учреждения.

Председатель Общественного совета

Кириллова И.Д.