

## **Информация о проведении независимой оценки качества оказания государственных услуг во 2 полугодии 2020 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 Неклиновского района».

В опросе по оценке деятельности социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних приняли участие 100 человек. В ходе исследования установлено следующее:

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

99,2 % 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 99% укомплектовано специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

99,8% получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных, оценивают благоустройство и содержание помещения и территории учреждения как хорошее.

Всем клиентам 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 – 99,5 %;
- наличием оборудования для предоставления социальных услуг – 99,3%;
- питанием – 100 %;
- организацией досуга – 99,9 %
- мебелью, мягким инвентарем – 99,4%;
- предоставлением социально-бытовых и гигиенических услуг – 99,1%;
- конфиденциальностью предоставления социальных услуг – 100 %;
- графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания – 99,5%;
- оперативностью решения вопросов – 99,9%.

99,8% получателей социальных услуг удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).

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

99,2% граждан, от общего числа опрошенных, готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.