

Утвержден общественным советом

по независимой оценке качества

работы учреждения протокол № 5 от 28.12.2014

Отчет общественного Совета ГБУКО "Тарусский до-интернат для престарелых и инвалидов"

Наименование критерия	Значение	Количество баллов	Комментарии и о значении критериев
уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru		10	
полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы)		5	
наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (балл)		5	
доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным (от числа опрошенных, %)		10	
степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг (баллы)		10	
соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)		10	
удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления услуг (%)		8	
среднее время ожидания получения услуг в учреждении (дней)		10	
доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)		10	
доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения (%)		9	
доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения (%)		9	

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении (%)	9
доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в учреждении (%)	9
доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым (%)	9
доля получателей услуг, охваченных услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации (%)	10
число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг)	10
удовлетворенность качеством питания (%)	9
удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	9
Сумма баллов по критериям	161

Проведено анкетирований 110 человек.

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают обслуживаемых граждан (по данным опроса): - отсутствие уличного освещения.

Предложения по улучшению качества работы учреждения

1. Работникам учреждения, при оказании и предоставлении услуг проживающим гражданам, руководствоваться " Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания"
2. Ежегодно повышать квалификацию и профессионализм работающих сотрудников.
3. Продолжить работу по совершенствованию системы качества предоставления услуг.
4. Продолжить работу по дальнейшему улучшению условий проживания граждан: - ремонты жилых и производственных помещений по мере необходимости; - восстановить уличное освещение на территории дома-интерната; - продолжить работу по благоустройству территории и эстетическому оформлению помещений учреждения.
5. Повышать квалификацию работников подразделения "Организация питания". Проводить мастер-классы.
6. Продолжить работу по организации групповых культурно-массовых мероприятий для разных возрастных категорий граждан.

28.12.2014 г.

Председатель общественного Совета



С.В.Добренькая