

Утвержден
Общественным советом
при администрации
Карабашского городского округа
протокол
от « 11 » марта 2016 г. № 1

Отчет
Общественного совета по вопросам независимой оценки
качества работы Муниципального учреждения «Комплексный
центр социального обслуживания населения» о значениях
показателей и их оценке

| Муниципальное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Карабашского городского округа Челябинской области, Протокол заседания Общественного совета №1 от 11.03.2016г. | | | |
|--|----------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| | Значение показателя за год | Количество баллов | Комментарии о значении показателя |
| Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) (показатель 1) | 1 | 10 | |
| Доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения (показатель 2) | 90 | 9 | |
| Доля клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 3) | 100 | 10 | |
| Доля клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 4) | 100 | 10 | |
| Доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 5) | 98,3 | 9 | |

| | | | |
|--|------|----|--|
| Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 6) | 98,3 | 9 | |
| Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 7) | 100 | 10 | |
| Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 8) | 98,3 | 9 | |
| Число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 9) | 0 | 10 | |
| Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 10) | 93,3 | 5 | |
| Доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (показатель 11) | 93,3 | 5 | |
| Сумма баллов по показателям | - | 96 | |

*К опрошенным можно отнести клиентов, потенциальных потребителей услуг, родственников и членов семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. Круг опрошиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом. При проведении опроса необходимо указывать категорию опрошиваемых.
 ** При отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)

Проведено анкетирование 75 человек,
 в том числе работников учреждения -15 чел., граждан, состоящих на обслуживании -60 чел.

(количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге – отметить в протоколе и приложить к отчету нет

Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса) нет

Предложения по улучшению качества работы учреждения нет

Председатель Общественного совета
 «11» марта 2016г.



Кушиков

В.Л. Кустов