

УТВЕРЖДЕНО
 Общественным попечительским советом
 ГКУ СО ЯО СРЦ "Медвежонок"
 протокол № 2 от 28 марта 2014 г.

ОТЧЕТ

Общественного попечительского совета государственного казенного учреждения социального обслуживания Ярославской области
 социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних "Медвежонок"
 о значениях показателей и их оценке

№ п/п	Наименование	Значение показателя за год	Весовой коэффициент критерия	Итоговый показатель критерия
Открытость и доступность информации об учреждении				
1.	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 5)	5 баллов		
2.	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте	9 баллов		
3.	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	9 баллов		
4.	Доля клиентов, считающих информацию о работе учреждения и порядке предоставления услуг достаточным от числа опрошенных	9 баллов		
	Сумма	32 балла	X 0.1	3,2
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг				
5.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в	-		
6.	Соответствие площадок жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого	8 баллов		
7.	Доля клиентов, удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг	9 баллов		
	Сумма	17 баллов	X 0.2	3,4

Время ожидания в очереди при получении услуги				
8.	Среднее время ожидания получения услуг в учреждении	-		
9.	Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди при получении услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов учреждения	10 баллов		
	Сумма	10 баллов	X 0.5	5,0
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения				
10.	Доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных клиентов учреждения	9 баллов		
11.	Доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения	8 баллов		
	Сумма	17 баллов	X 0.1	1,7
Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении				
12.	Доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения	8 баллов		
13.	Доля клиентов, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждения стационарного социального обслуживания, отделений временного	10 баллов		
14.	Доля клиентов, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных:	8 баллов		
15.	Доля инвалидов, охваченных услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (ИПР) от общего числа инвалидов в учреждении	-		
16.	Число обоснованных жалоб	-		
17.	Доля клиентов, которые удовлетворены качеством питания	10 баллов		
18.	Доля клиентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	10 баллов		
19.	Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения	3 балла		
20.	Доля персонала, которая готова рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных»	5 баллов		
	Сумма	54 балла	X 0.55	29,7
	Сумма баллов по показателям с учетом весового коэффициента			43,0

Проведено анкетирование	80 (Восемьдесят)	человек
в том числе:		
клиентов	50	человек
в том числе:		
родители, законные представители н/л	35	человек
близкие родственники	12	
опекуны	3	
персонала:	30	человек

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

Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении составила 47,6 %

Доля персонала, которая готова рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым составила 57,1 %

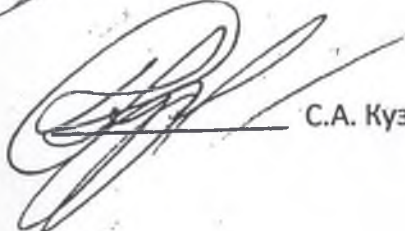
Предложения по улучшению качества работы учреждения

1. Проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации сотрудников учреждения.
Способствовать прохождению специалистов учреждения аттестации на первую и высшую квалификационные категории.
2. Рассмотреть возможность организации в учреждении: спортивно-тренажерного зала; комнаты школьника в приемном отделении; компьютерного класса.
Введение дополнительных ставок: педагог по основным школьным предметам и педагог-организатор.

Директор


Н.А. Лебедева

Председатель Общественного
попечительского совета


С.А. Кузнецов

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества работы
государственного казенного учреждения социального обслуживания Ярославкой области
социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Медвежонок»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Своевременное размещение информации на официальном сайте	по показателям п. 2; итоговый балл 9 из 10	2 квартал	Зам. директора по ВР - Павлюкова Е.В.	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 2 до 10 баллов
2.	Обновление сайта учреждения с размещением окошком «Братная связь»	по показателям п. 3; итоговый балл 9 из 10	3-4 квартал	Зам. директора по ВР - Павлюкова Е.В.	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 3 до 10 баллов
3.	Провести целенаправленную работу по увеличению количества информирования граждан об услугах оказываемых учреждением, посредством проведения информационных встреч с потенциальными получателями услуг	по показателям п. 4 итоговый балл 9 из 10	2 квартал	Зам. директора по ВР - Павлюкова Е.В.; заведующая отделением помощи семье и детям - Щербакова О.В.	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 4 до 10 баллов
4.	Провести работы по ремонту помещений стационарного отделения (увеличение площади игровой комнаты и для организации занятий)	по показателям п. 6 итоговый балл 8 из 10	3 квартал	Зам. директора по АХР – Шепилова А.В.	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 6 до 10 баллов
5.	Развитие и совершенствование материально-технической базы учреждения (приобретение основных средств: кровати для приемного отделения, стульев для стационарного отделения, детские стульчики для ОПСиД)	по показателям п. 7 итоговый балл 8 из 10	В течение года	Зам. директора по АХР – Шепилова А.В.	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 7 до 10 баллов
6.	Проведение планомерной работы по повышению компетентности специалистов учреждения путем их профессионального роста (семинары, метод. объединения и т.д.)	по показателям п. 10 итоговый балл 9 из 10	В течение года	Зам. директора по ВР - Павлюкова Е.В.; методист - Орлова Т.В.	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 10 до 10 баллов

7.	Внесение изменений в Правила внутреннего распорядка и Коллективный договор учреждения, с учетом Кодекса этики и служебного поведения (приказ Минтруда России от 31.12.2013 г. № 792)	по показателям п. 11 итоговый балл 9 из 10	2 квартал	Директор учреждения – Лебедева Н.А. юрисконсульт	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 11 до 10 баллов
8.	Мониторинг и контроль за своевременным и качественным обслуживанием клиентов учреждения. Отсутствие обоснованных жалоб.	по показателям п. 12 итоговый балл 8 из 10	В течение года	Директор учреждения – Лебедева Н.А. Заместители директора по ВР и АХР	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 12 до 10 баллов
9.	Повышение качества предоставления социальных услуг через внедрение специалистами инновационных форм и методов. Улучшение условий труда специалистов. Осуществление контроля за качеством предоставляемых услуг.	по показателям п. 14 итоговый балл 8 из 10	В течение года	Директор учреждения – Лебедева Н.А. Заместители директора по ВР и АХР	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 14 до 10 баллов
10.	Мониторинг и реализация мероприятий по повышению заработной платы сотрудников учреждения в соответствии с «Дорожной картой».	по показателям п. 19 итоговый балл 3 из 5	В течение года	Директор учреждения – Лебедева Н.А.	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 19 до 5 баллов
11.	Создание комфортных условий проживания, развития клиентов учреждения. Создание комфортных условий для работы специалистов.	по показателям п. 20 итоговый балл 5 из 10	В течение года	Директор учреждения – Лебедева Н.А.	Увеличение итогового показателя	Изменение показателя п. 20 до 10 баллов

Директор учреждения



Н.А. Лебедева