|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| МУ «Рыбинский комплексный центр социального обслуживания населения», протокол № 1 от 05.08.2015г. | | | |
|  | Значение показателя за год | Весовой  коэффициент  критерия | Итоговый  показатель  критерия |
| Открытость и доступность информации об учреждении | | | |
| Показатель 1 | 5 |  | |
| Показатель 2 | 10 |
| Показатель 3 | 10 |
| Показатель 4 | 9 |
| Сумма | 34 | ХОД | 3,4 |
| Комфортность условий и доступность получения социальных услуг | | | |
| Показатель 5 | 10 |  | |
| Показатель 6 | 10 |
| Показатель 7 | 10 |
| Сумма | 30 | X 0,2 | 6,0 |
| Время ожидания в очереди при получении услуги | | | |
| Показатель 8 | 10 |  | |
| Показатель 9 | 10 |
| Сумма | 20 | X 0,05 | 1,0 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения | | | |
| Показатель 10 | 10 |  | |
| Показатель 11 | 10 |
| Сумма | 20 | Х0,1 | 2,0 |
| Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении | | | |
| Показатель 12 | 10 |  | |
| Показатель 13 | 10 |
| Показатель 14 | 10 |
| Показатель 15 | 10 |
| Показатель 16 | 10 |
| Показатель 17 | 8 |
| Показатель 18 | 10 |
| Показатель 19 | 5 |
| Показатель 20 | 10 |
| Сумма | 83 | X 0,55 | 45,65 |
| Сумма баллов по всем показателям с учетом весовых коэффициентов | | | 58,05 |

Проведено анкетирование 150

\* при анкетном опросе клиентов рекомендуется опрашивать не менее 50 человек

человек,

\*\* при анкетном опросе персонала рекомендуется использовать «стихийную выборку»: 25% персонала, работающего непосредственно с клиентами (например, каждый третий по составленному списку)

в том числе: 120 чел. - получатели услуг, 30 чел. -сотрудники учреждения,

предоставляющие услуги

(количество по категориям)

При наличии дополнительных сведений о мониторинге- показатели 6 и 13 имеют значение «10», отсутствие в учреждении отделений, предоставляющих услуги с условиями проживания, не должны влиять на уменьшение показателей рейтинга, кроме того площади социально­реабилитационного отделения без организации проживания соответствуют установленному нормативу.

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

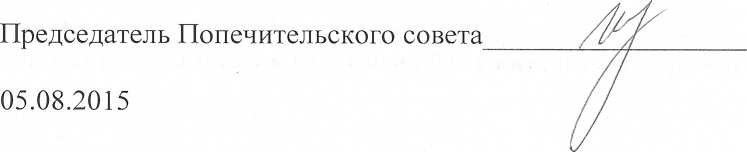
Вызывает затруднения социальное сопровождение для получения индивидуальной программы реабилитации в бюро МСЭК

♦

**Предложения по улучшению качества работы учреждения**

Обеспечение сотовой связью следующих сотрудников: водителей социального такси и спецавтотранспорта.

Обеспечение калькуляторами социальных работников.



Шилова Е.Л.