**Независимая оценка качества услуг**

**За I квартал 2016 года.**

**Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг населению (проведение социологического исследования среди получателей услуг организаций социального обслуживания)**

Информация о результатах социологических исследований, проводимых в субъекте Российской Федерации:

- Удовлетворенность качеством социальных услуг (в процентах от числа опрошенных клиентов социальных служб).

В I квартале 2016 года было проведено анонимное социологическое исследование, в котором приняло участие 96 родителей. Все опрошенные удовлетворены качеством социальных услуг. 15% изъявили желание дополнить детскую площадку игровым инвентарем. И только 3% родителей не приняли участия в социологическом исследовании по ряду объективных причин.

**Создание попечительских советов в учреждениях социального обслуживания населения**

**Наличие нормативного правового акта, регламентирующего создание попечительских советов:**

Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 29 октября 1998 г. №44 «О рекомендациях по созданию и организации деятельности попечительских советов при учреждениях социальной защиты населения»

Приказ № 18-Д от 23 мая 2013г. «О создании Попечительского совета в ГБУ «РЦРДИ «Феникс»

**Участие попечительского совета в оценке качества предоставляемых учреждением социальных услуг:**

В I квартале 2016 г. Попечительский совет проводил работу в соответствии с разработанным планом: содействовал в организации выездов детей в театры, выставку кукол, музеи. Председатель Попечительского совета организовала праздник « Добра и любви » с участием персонажей из детских мультфильмов и вручением подарков. Кроме того члены Попечительского совета оказали спонсорскую помощь в приобретении мягкого инвентаря и познавательно-развивающих игр для детей-инвалидов.

**Анализ доступности и качества предоставления социальных услуг населению (проведение регулярных социологических исследований среди получателей услуг организаций социального обслуживания).**

Дети-инвалиды могут получать реабилитацию в ночном стационаре и в дневном стационаре.

Получателям услуг предоставляем все необходимые им социальные услуги своевременно, качественно и в полном объеме согласно индивидуальной программе реабилитации.

1-й квартал

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество, чел. | Количество, % |
| Всего обращений  | 155 | 100 % |
| Обслужено  | 155 | 100 % |
| Районы республики | 83 | 53% |
| г. Владикавказ  | 72 | 47% |

Как видно из таблицы, возможность получения курса реабилитации согласно индивидуальной программе реабилитации имеют не только дети-инвалиды, проживающие непосредственно в городе, но и в отдаленных районах республики. Дети из районов при прохождении восстановительного лечения пребывают в Центре «Феникс» круглосуточно.

 В учреждении осуществляется контроль качества предоставления социальных услуг:

- проведение проверок качества работы сотрудников учреждения, согласно плану внутренней проверки отделений (Приказ №14 – Д от 26.02.2013 г. «О продлении работы по внутреннему контролю»), работает ежемесячно Врачебная комиссия (Приказ № 09 – Д1 от 20.02.2013 г. «О продлении работы Врачебной комиссии»);

- ежемесячно проводятся заседания Консультативного совета, где подводятся итоги работы за прошедший период, анализ качества объема и количество предоставленных услуг, а также своевременность и доступность услуг;

Одним из методов качественного обслуживания является:

 - анкетирование,

 - устный опрос

 - «Книга отзывов и предложений»,

 - анкеты на сайте.

 - анкеты для родителей имеющих детей-инвалидов.