

Информация представляется
в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут
в срок до 30 сентября 2014 г. на электронный адрес MO-surgut@mail.ru
тел. 8(3462) 32-45-84

Акт оценки показателей качества работы организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Наименование организации: бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Гармония»

Юридический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628187, г. Нягань, ул. Речная 191

Фактический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628187, г. Нягань, ул. Речная 191

Ф. И. О. руководителя: директор Шутова Ольга Николаевна

Контактный телефон: 8 (34672) 3-31-10, 9-70-42

№ п/п	Характеристика критериев и показателей качества работы организаций социального обслуживания	Наименование показателя	Источник получения информации	Значение показателя в баллах (макс=10)	Оценка независимого эксперта	Комментарии
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.	<p>Наличие в организациях стендов с информацией о перечнях предоставляемых услуг, в том числе на платной основе; о поставщиках социальных услуг; о правах и обязанностях клиентов; о составе попечительского совета; о действующем социальном законодательстве; наличие в организации сайта; размещение в средствах массовой информации сведений о деятельности организации.</p> <p>Учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие стенда(ов); характер информации, которая представлена на стенде(ах); место размещения стенда(ов), доступность для ознакомления с информацией; - наличие официального сайта; его название и адрес; с какого года действует сайт; характер информации, представленной на сайте (актуальность, полнота информации об организации, оказываемых услугах; наличие контактной информации организации, схемы проезда к нему); соответствие представленной информации интересам граждан разных категорий, ее доступность для восприятия. <p>Учитывается возможность клиентам организации оставлять отзывы о ее работе, задавать вопросы для обсуждения (наличие форума, виртуальной приемной и пр.); периодичность обновления информации на сайте;</p> <ul style="list-style-type: none"> - характер сведений, размещаемых об организации в СМИ (статьи об основной деятельности организации, о порядке и условиях получения социальных услуг, анонс о проведении благотворительной акции, рекламы, объявления и пр.); периодичность размещения информации в СМИ – не менее одного раза в месяц 	<p>Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)</p> <p>Полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)</p> <p>Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)</p> <p>Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных (%))</p>	<p>www.bus.gov.ru</p> <p>Анализ сайтов</p> <p>Анализ сайтов</p> <p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	<p>7</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>8</p>	<p>7</p> <p>7</p> <p>4</p> <p>7</p>	<p>Сайт отличается полнотой, актуальностью и доступностью информации об учреждении</p> <p>На сайте отсутствуют: 1) формы для подачи электронного запроса; 2) электронные формы опроса клиентов; 3) форум клиентов или рубрика «Вопрос-ответ»; 4) ссылки на корпоративный блог (или блог директора учреждения) в социальных сетях; 5) возможность подписки на новости, получения адресной рассылки</p> <p>85 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за 1 квартал 2014 года (всего было опрошено 33 из 76 человек, что составляет 43 % от общего количества клиентов)</p>

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
2.	<p>Оснащенность организации помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам.</p> <p>Учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оснащенность организации помещениями, необходимыми для качественного оказания социальных услуг; - оснащенность организации оборудованием, техническими и иными средствами (в соответствии с перечнем), наличие средств, необходимых для оказания услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья (пандус, поручни и пр.). 	<p>Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)</p>	Невключенное наблюдение	10	6,25	<p>В учреждении отсутствует:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оснащение визуальной, звуковой и тактильной информацией помещений для клиентов; 2) доступность получения услуг в электронном виде <p>В соответствии с паспортом доступности от 25.03.2013 г. учреждение является условно доступным, здание приспособленное</p>
		<p>Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)</p>	Статистические сведения	10	10	<p>Площади жилых помещений на 100 % соответствуют установленным нормам и нормативам на основании акта проверки органом государственного контроля, органом муниципального контроля юридического лица, индивидуального предпринимателя</p>
		<p>Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)</p>	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	<p>97 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I квартал 2014 года (всего было опрошено 33 из 76 человек, что составляет 43 % от общего количества клиентов)</p>
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг						
3.	<p>Доля граждан, своевременно получивших социальные услуги, от общего количества граждан, получивших социальные услуги в организации социального обслуживания.</p> <p>Учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - количество граждан своевременно получивших услуги (отсутствие очередности на получение путевки для проведения 	<p>Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)</p>	Опрос граждан-получателей социальных услуг	7	7	Очередей нет
		<p>Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как</p>	Опрос граждан-получателей	8	8	Очередей нет

	реабилитации); - время ожидания клиента при получении услуг	незначительное, от числа опрошенных (%)	социальных услуг			
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации						
4.	Отсутствие обоснованных жалоб клиентов на сроки предоставления и качество оказания социальных услуг, предложения клиентов об улучшении предоставления услуг. Учитывается наличие (отсутствие) письменных жалоб клиентов на качество обслуживания клиентов (проверка книги жалоб и предложений).	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	1) 100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I квартал 2014 года (всего было опрошено 33 из 76 человек, что составляет 43 % от общего количества клиентов); 2) 96 % положительных отзывов на основании ежеквартального мониторинга оценки качества оказания социальных услуг за I и 2 квартал 2014 года (всего за I полугодие 2014 года было опрошено 40 % от общего количества обслуженных клиентов)
		Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I квартал 2014 года (всего было опрошено 33 из 76 человек, что составляет 43 % от общего количества клиентов)

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации						
5.	<p>Осуществление контроля и оценка качества услуг посредством проведения опроса (в форме анкетирования на основании карточек качества) о степени удовлетворенности клиентов; сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг с целью определения, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.</p> <p>Учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие (отсутствие) письменных жалоб клиентов на сроки и качество предоставления социальных услуг (проверка книги жалоб и предложений); - наличие предложений клиентов по улучшению процесса предоставления услуг, их характер, а также учет предложений от граждан администрацией учреждения 	Наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг на соответствие нормативным правовым актам, регламентирующим их предоставление	Статистические сведения	9	9	93 % клиентов считают, что услуги предоставляются в полном объеме в соответствии с требованиями, жалоб нет
		Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	9	1) 97 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за 1 квартал 2014 года (всего было опрошено 33 из 76 человек, что составляет 43 % от общего количества клиентов); 2) 97 % положительных отзывов на основании ежеквартального мониторинга оценки качества оказания социальных услуг за 1 и 2 квартал 2014 года (всего за 1 полугодие 2014 года было опрошено 40 % от общего количества обслуженных клиентов)
		Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за 1 квартал 2014 года (всего было опрошено 33 из 76 человек, что составляет 43 % от общего количества

					клиентов)
	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	97 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I квартал 2014 года (всего было опрошено 33 из 76 человек, что составляет 43 % от общего количества клиентов)
	Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (%)	Статистические сведения	10	10	100 % на основании статистических данных о количестве клиентов, охваченных социальными услугами в соответствии с ИПР за I полугодие 2014 года
	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Статистические сведения	8	8	Жалоб нет
	Удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I квартал 2014 года (всего было опрошено 33 из 76 человек, что составляет 43 % от общего количества клиентов)
	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	7	85 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I квартал

						2014 года (всего было опрошено 33 из 76 человек, что составляет 43 % от общего количества клиентов)
--	--	--	--	--	--	---

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Разместить на сайте формы для подачи электронного запроса и опроса клиентов, рубрику «Вопрос-ответ», а также предусмотреть возможность подписки на новости, получения адресной рассылки и ссылки на другие официальные сайты.
2. Увеличить степень выполнения условий доступности для отдельных групп населения в соответствии с действующим СНИП: оснащение визуальной, звуковой и тактильной информацией помещений для клиентов.

Члены экспертного совета:

Савинкина Т.Т.
(Ф.И.О.)

Михалев А.Т.
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)

[Подпись]
(подпись)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации социального обслуживания БУ «Реабилитационный центр «Гармония»

[Подпись]
(Ф.И.О.)

Шурова О.Н.
(подпись)

« 09 » июля 2014 г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.