

Предоставляется
Председателю Общественного совета
при Департаменте социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**Акт оценки эффективности деятельности государственных учреждений
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры,
подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

«01» сентября 2014г.

Наименование учреждения: бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Гармония», г. Нягань

Юридический адрес: ул. Речная, дом 191, г. Нягань, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область),
628187

Фактический адрес: ул. Речная, дом 191, г. Нягань, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область),
628187

Ф.И.О. директора: Шутова Ольга Николаевна

Контактный телефон: 8 (34672) 3-31-10, факс 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
1. Открытость и доступность информации об организации:						
1.	<p>Наличие в учреждениях 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 учреждении интернет-сайта; размещение в средствах массовой информации сведений о деятельности учреждения.</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 учреждении, оказываемых услугах; наличие контактной информации об учреждении, схемы проезда к нему); соответствие представленной информации интересам граждан разных категорий, ее доступность для восприятия. <p>Учитывается возможность клиентам учреждения оставлять отзывы о работе учреждения, 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 учреждении в СМИ (статьи об основной деятельности учреждения, 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 	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	7	7	
		полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	7	7	На сайте учреждения представлена полная, актуальная, доступная информация
		наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	8	5,6	На сайте отсутствуют: 1) форум клиентов или рубрика «Вопрос-ответ»; 2) ссылки на корпоративный блог (или блог директора учреждения) в социальных сетях; 3) возможности подписки на новости, получения адресной рассылки
		доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	97% положительных отзывов согласно данным анализа анкет удовлетворенности качеством оказания услуг за август 2014 года (опрошено 73 чел., из 74 обслуженных, что составляет 99%)

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:						
2.	<p>Оснащенность учреждения 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 учреждения помещениями, необходимыми для качественного оказания социальных услуг; - оснащенность учреждения 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	7,5	<p>1) оснащение визуальной, звуковой и тактильной информацией помещений, предназначенных для пребывания граждан, не нормативные поручни входных групп;</p> <p>2) обозначение путей следований от остановки до учреждения</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	Все площади соответствуют установленным нормам на 100%
		<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	97% положительных отзывов на основании анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за август 2014 года (опрошено 73 чел., из 74 обслуженных, что составляет 99%)
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 реабилитации); - время ожидания клиента при получении услуг 	<p>среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)</p>	Опрос граждан-получателей социальных услуг	7	7	Очередь отсутствует
		<p>доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)</p>	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	100% положительных отзывов на основании анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального

						обслуживания за август 2014 года (опрошено 73 чел., из 74 обслуженных, что составляет 99%)
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	100% положительных отзывов согласно анализу анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за август 2014 года (опрошено 73 чел., из 74 обслуженных, что составляет 99%)
		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 согласно анализу анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за август 2014 года (опрошено 73 чел., из 74 обслуженных, что составляет 99%)
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:						
5.	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. Учитывается: - наличие (отсутствие) письменных жалоб клиентов на сроки и качество предоставления социальных услуг (проверка книги жалоб и предложений);	наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг на соответствие нормативным правовым актам, регламентирующим их предоставление	Статистические сведения	9	9	100% опрошенных граждан считают, что услуги предоставляются в полном объеме в соответствии с требованиями, жалобы в книге отзывов и предложений отсутствуют
		доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	9	97% опрошенных граждан выразили удовлетворенность качеством оказываемых

<p>- наличие предложений клиентов об улучшении процесса предоставления услуг, их характер, а также учет предложений от граждан администрацией учреждения</p>					услуг согласно анализу карточек качества за август 2014 (опрошено 73 чел., из 74 обслуженных, что составляет 99%)
	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	97% опрошенных граждан выразили удовлетворенность качеством оказываемых услуг согласно анализу карточек качества за август 2014 (опрошено 73 чел., из 74 обслуженных, что составляет 99%)
	доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	99% согласно данным анализа карточек качества за август 2014 (опрошено 73 чел., из 74 обслуженных, что составляет 99%)
	доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (%)	Статистические сведения	10	10	За 8 месяцев обратилось и обслужено 209 детей-инвалидов (100%) в соответствии с индивидуальными программами реабилитации
	число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Статистические сведения	8	8	Жалоб получателей услуг на качество услуг не выявлено
	удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	94% положительных отзывов данным анализа карточек качества за август 2014 (опрошено 73 чел., из 74 обслуженных, что составляет 99%)
	удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	100% положительных отзывов данным анализа карточек качества за август 2014 (опрошено 73 чел., из 74 обслуженных, что составляет 99%)

Предложения об улучшении качества работы учреждения:

1. Разместить на сайте формы 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, предназначенных для пребывания граждан, не нормативные поручни входных групп, обозначение путей следований от остановки до учреждения.

Члены экспертного совета:


Кононенко С.П.

(Ф.И.О.)

Голманова Т.Н.

(Ф.И.О.)

(Ф.И.О.)



(подпись)

Гали

(подпись)

(подпись)

Председатель Общественного совета

и.о. заместителя директора

(должность)

(должность)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

и.о./ Директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Гармония»

В.И. Хангетеева
(Ф.И.О.)

Гали
(подпись)

«01» сентября 2014 г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

« ____ » _____ 2014г.