

Информация представляется  
в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
«Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут  
в срок до 15 октября 2013 г. на электронный адрес: Medwedevaia@mail.ru  
тел. 8(3462) 324-584

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

«04» июля 2014 г.

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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации:</b>						
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"> <li>- наличие стенда(ов); характер информации, которая представлена на стенде(ах); место размещения стенда(ов), доступность для ознакомления с информацией;</li> <li>- 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. Учитывается возможность клиентам учреждения оставлять отзывы о работе учреждения, задавать вопросы для обсуждения (наличие форума, виртуальной приемной и пр.); периодичность обновления информации на сайте;</li> <li>- 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</li> </ul>	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	8	Сайт учреждения рцгармония.рф функционирует с 2011 года. Периодичность размещения информации на сайте учреждения – еженедельно
		доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	7	85% положительных отзывов согласно данным анализа анкет удовлетворенности качеством оказания услуг за июнь 2014 года (опрошено 33 чел., из 76 обслуженных, что составляет 43%)

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"> <li>- оснащенность учреждения помещениями, необходимыми для качественного оказания социальных услуг;</li> <li>- 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.).</li> </ul>	<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	8,75	-1,25 за пункт «оснащение визуальной, звуковой и тактильной информацией помещений, предназначенных для пребывания граждан». Данный пункт не предусмотрен паспортом доступности учреждения от 25.03.2013. Учреждение условно доступно, здание приспособленное
		<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 июнь 2014 года (опрошено 33 чел., из 76 обслуженных, что составляет 43%)
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"> <li>- количество граждан своевременно получивших услуги (отсутствие очереди на получение путевки для проведения реабилитации);</li> <li>- время ожидания клиента при получении услуг</li> </ul>	<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	Очередь отсутствует

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 июнь 2014 года (опрошено 33 чел., из 76 обслуженных, что составляет 43%)
		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 июнь 2014 года (опрошено 33 чел., из 76 обслуженных, что составляет 43%)
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 предложений клиентов об улучшении 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	100% опрошенных граждан выразили удовлетворенность оказываемыми услугами согласно анализу карточек качества за июнь (47 чел. (62%) опрошено из 76 обслуженных). 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 обслуживания согласно анализу анкет удовлетворенности

					качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за июнь 2014 года (опрошено 33 чел., из 76 обслуженных, что составляет 43%)
	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 согласно анализу анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за июнь 2014 года (опрошено 33 чел., из 76 обслуженных, что составляет 43%)
	доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	97% опрошенных граждан выразили удовлетворенность качеством обслуживания согласно анализу анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за июнь 2014 года (опрошено 33 чел., из 76 обслуженных, что составляет 43%)
	доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (%)	Статистические сведения	10	10	За 1 полугодие обратилось и обслужено 178 детей-инвалидов (100%) по направлениям
	число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100	Статистические сведения	8	8	Обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг не выявлено.

	получателей услуг)				
	удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	100% опрошенных граждан выразили удовлетворенность качеством обслуживания согласно анализу анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за июнь 2014 года (опрошено 33 чел., из 76 обслуженных, что составляет 43%)
	удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	7	85% положительных отзывов согласно анализу анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за июнь 2014 года (опрошено 33 чел., из 76 обслуженных, что составляет 43%)

**Предложения об улучшении качества работы учреждения:**

1. Обеспечить доступность учреждения в части оснащения визуальной, звуковой и тактильной информацией помещений, предназначенных для пребывания граждан.

Члены экспертного совета:

Резушко Н.И.  
(Ф.И.О.)

Лихачева В.А.  
(Ф.И.О.)

Мартыш Г.В.  
(Ф.И.О.)

Рогов  
(подпись)

Жуков  
(подпись)

Мартыш  
(подпись)

Михайлов  
(должность)


Васильев  
(должность)

Мухоморов  
(должность)

**С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:**

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

Шурова О.И.  
(Ф.И.О.)

  
(подпись)

«07» июль 2014 г.

**Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:**

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., должность) \_\_\_\_\_ (подпись)

«  » \_\_\_\_\_ 2013 г.