

Информация представляется
в Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут
в срок до 30 сентября 2015г. на электронный адрес: mo-surgut@mail.ru
тел. 8 (3462) 324-584

**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», г. Нягань

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

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

Ф. И. О.
руководителя: Шутова Ольга Николаевна

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

№ п/п	Показатели	Источник получения информации	Максимальное значение показателя в баллах	Оценка независимого эксперта	Комментарии
-------	------------	-------------------------------	---	------------------------------	-------------

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1.	<i>Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») (далее – сеть «Интернет»):</i>	Сумма значений показателей 1.1-1.3	3	3	
1.1.	«Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	Оценка на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	1	1	Рейтинг учреждения на сайте 1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	Значение показателя из Рабочей карты № 1	1	1	98% на сайте учреждения затруднена оценка актуальности информации, документов в течение 3-х дней
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	Значение показателя из Рабочей карты № 2	1	1	Информация на стендах размещена в полном объеме

2.	<i>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</i>	Да – 1, нет – 0		1	Имеется звуковое сопровождение сайта
3.	<i>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</i>	Сумма значений показателей 3.1-3.2	2	2	
3.1.	телефон	Да – 1, нет – 0	1	1	Имеется отдельный телефон для получения консультации при приеме
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Да – 1, нет – 0	1	1	Имеется свой сайт и электронная почта
4.	<i>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</i>	Сумма значений показателей 4.1-4.2	2	2	
4.1.	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Значение показателя П1 из Рабочей карты № 3	1	1	Информация предоставлена в полном объеме, качественно
4.2.	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	Значение показателя П2 из Рабочей карты № 3	1	1	Предоставлена качественная, полная, доступная консультация
5.	<i>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</i>	Сумма значений показателей 5.1-5.3	3	3	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	Возможность имеется – 1, возможность отсутствует – 0	1	1	Возможность имеется

5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется – 1, возможность отсутствует – 0	1	1	Возможность имеется
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Возможность имеется – 1, возможность отсутствует – 0	1	1	Возможность имеется
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	Сумма значений показателей 6.1-6.3	3	3	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Возможность имеется – 1, представлена частично – 0,5, возможность отсутствует – 0	1	1	Информация имеется
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется – 1, представлена частично – 0,5, возможность отсутствует – 0	1	1	Информация имеется
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется – 1, представлена частично – 0,5, возможность отсутствует – 0	1	1	Информация имеется
7.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 1)	1	0,93	Из 15 опрошенных граждан, 2 выразили частичную удовлетворенность

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения .

1.	<i>Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:</i>	Сумма значений показателей 1.1-1.4	4	2,77	
----	--	------------------------------------	---	------	--

1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	Значение показателя П 1.1 из Рабочей карты № 4	1	0,95	Отсутствуют звуковые ориентиры
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Значение показателя П 1.2 из Рабочей карты № 4	1	0,94	Звуковые ориентиры отсутствуют
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Значение показателя П 1.3 из Рабочей карты № 4	1	0,88	Предусмотрены туалеты по возрасту, нет раздельных туалетов по полу, звуковые ориентиры отсутствуют
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Есть – 1, нет – 0	1	0	Видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения нет
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 2)	1	0,93	Из 15 опрошенных граждан, 2 выразили частичную удовлетворенность
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Есть – 1, нет – 0	1	1	Оборудованные помещения имеются
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими	Значение показателя П 1 из Рабочей карты № 5	1	0,96	2 вакансии «Медицинская

	предоставление социальных услуг		сестра по физиотерапии» и 1 сотрудник находится в декретном отпуске по уходу за ребенком		
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 3)	1	0,9	Из 15 опрошенных граждан, 3 выразили частичную удовлетворенность

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (кроме организаций стационарного типа – геронтологический центр, дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологический интернат)

1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 4)	1	1	Все респонденты выбрали ответ «да, хорошо»
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 5)	1	0,93	Из 15 опрошенных граждан, 2 ответили «от 15 до 30 минут»

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 6)	1	1	Все респонденты выбрали ответ «да, хорошо»
----	--	---	---	---	--

	социального обслуживания, от общего числа опрошенных					Из 15 опрошенных граждан, 1 ответил «частично»
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценением компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 7)	1	0,97		
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	Значение показателя П 2 из Рабочей карты № 5	1	0,39		39% сотрудников прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы за последние три года

У. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценением изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 8)	1	0,87		Из 15 опрошенных граждан, 2 выбрали ответ «нет, плохо»
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных:	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.12	1	0,984		Опрошено 215 получателей социальных услуг их 313 обслуженных за 1 полугодие, что составляет 68% от общего числа обслуженных

2.1.	жилым помещением	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 9)	1	0,92	Из 15 опрошенных граждан, 2 выбрали ответ «частично, средне» и 2 – не получили данных услуг
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 10)	1	1	Из 15 опрошенных граждан, 2 – не получили данных услуг
2.3.	питанием	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 11)	1	1	Из 15 опрошенных граждан, 2 – не получили данных услуг
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 12)	1	1	Из 15 опрошенных граждан, 2 – не получили данных услуг
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 13)	1	1	Из 15 опрошенных граждан, 2 – не получили данных услуг
2.6.	хранением личных вещей	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 14)	1	0,96	Из 15 опрошенных граждан, 2 – не получили данных услуг и 1 ответил «частично, средне»

2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 15)	1	1	Из 15 опрошенных граждан, 2 – не получили данных услуг
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 16)	1	0,96	Из 15 опрошенных граждан, 2 – не получили данных услуг и 1 ответил «частично, средне»
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 17)	1	1	Из 15 опрошенных граждан, 5 получили услуги на платной основе
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 18)	1	1	Все респонденты выбрали ответ «да, хорошо»
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 19)	1	1	Из 15 опрошенных граждан, 2 – не ответили
2.12.	оперативностью решения вопросов	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 20)	1	0,97	Из 15 опрошенных граждан, 1 ответил «частично, средне»
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством предоставленных мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 21)	1	0,97	Из 15 опрошенных граждан, 1 ответил «частично, средне»
4.	<i>Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жителей получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)</i>	Значение показателя П 3 из Рабочей карты № 5	1	1	Жалобы получателей услуг отсутствуют

5.	Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	Значение показателя П 4 из Рабочей карты № 5	1	1	Жалобы получателей услуг отсутствуют
6.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 22)	1	0,93	Из 15 опрошенных граждан, 1 выбрал ответ «нет, плохо»

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Обеспечить доступность социальных услуг для лиц с нарушением слуха и зрения (звуковые ориентиры).

Члены экспертного совета:

Васильева Татьяна Юрьевна (Ф.И.О.)		Заместитель директора БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения объединение и т.п.)
Тараненко Ольга Николаевна (Ф.И.О.)		обслуживания населения «Катарсис» (должность, организация/общественное объединение и т.п.)
Денисова Марина Олеговна (Ф.И.О.)		БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Катарсис» заведующий отделением социального обслуживания на дому (должность, организация/общественное объединение и т.п.)
		граждан пожилого возраста и инвалидов БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Катарсис» (подпись)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации
социального обслуживания

« директор »

(Ф.И.О.)

« Мурьева О.И. »

(подпись)

« 24 » мелл 2015 г.