

**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 «Журавушка»

Юридический адрес: 628383, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Пыть-Ях, микрорайон 4 «Молодежный», дом 3

Фактический адрес: 628383, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Пыть-Ях, микрорайон 4 «Молодежный», дом 3

Ф. И. О. руководителя: Поздняков Андрей Викторович

Контактный телефон: 8 (3463) 42-59-53

№ п/п	Показатели	Источник получения информации	Максимальное значение	Оценка	Комментарии
			показателя в баллах	независимого эксперта	
I. 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 страницах в помещениях организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органе исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»)):</i>	Сумма значений показателей 1.1-1.3	3	3	

*Дураева Елена
с.п.с.*

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»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.1.	1	1	Рейтинг - 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», утвержденному 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, таблица 2	1	1	Информация на сайте учреждения соответствует установленным требованиям
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, таблица 1	1	1	Информация о деятельности учреждения размещена на стендах, информационных папках и крутящихся стойках
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.2.	1	1	Сайт учреждения имеет версию для слабовидящих граждан
3.	Доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 3	1	1	Сайт соответствует требованиям ГОСТ 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»

4.	Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационном стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 2	1	1	Имеется альтернативный способ получения информации (папки, крутятся стойки)
5.	Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – тотально незрячих	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 3	1	1	Имеется альтернативный способ получения информации (компьютер для инвалидов по зрению)
6.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон	Сумма значений показателей 6.1-6.2	2	2	
6.1.	телефон	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 6.1.	1	1	Кабинет приема граждан оснащен телефоном
6.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 6.2.	1	1	В учреждении имеется электронная почта, на сайте предусмотрена обратная связь
7.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	Сумма значений показателей 7.1-7.2	2	2	«Задать вопрос», «Оставить отзыв», «Онлайн-запись, консультация»
7.1.	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Значение показателя из Рабочей карты № 3	1	1	Все звонки в учреждение были результативными
7.2.	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с	Значение показателя из Рабочей карты № 4	1	1	Все запросы в учреждение посредством сети

	помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений				Интернет были результативными
8.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	Сумма значений показателей 8.1-8.3	3	3	
8.1.	лично в организацию социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 4	1	1	В учреждении имеется книга отзывов и предложений на сайте
8.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 8.2.	1	1	предусмотрена обратная связь «Задать вопрос», «Оставить отзыв»
8.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 8.3.	1	1	В учреждении на информационных стендах и сайте имеется информация о возможности обращения в вышестоящий орган
9.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	Сумма значений показателей 9.1-9.3	3	3	
9.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 1, п/п 22	1	1	Имеется
9.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 9.2.	1	1	Имеется
9.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 9.3.	1	1	На сайте учреждения имеется ссылка на форму обращения на сайте Депсоцразвития Югры

10.	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	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 1)	1	0,966	Из 15 опрошенных граждан 14 удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации, 1 частично.
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	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:	Сумма значений показателей 1.1-1.4	4	4	
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 из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 1	1	1	Прилегающая территория учреждения оборудована для маломобильных граждан
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 2	1	1	2 входные группы оборудованы для маломобильных граждан
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 3	1	1	Имеется 2 оборудованных санитарных узла для детей дошкольного возраста, 1 для детей школьного возраста с раздельными кабинками для мальчиков и девочек

1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 4	1	1	Имеется 1 при входе в здание, 2 на лестничной клетке и 10 при входе в помещения для оказания услуг
2. Качество оказания ситуационной помощи отдельным категориям граждан (только для полустационарной формы обслуживания)	Значение показателя из Рабочей карты № 5	1	1	
3. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 2)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
4. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	1	1	Имеется весь набор помещений для оказания социальных услуг
5. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	1	100% укомплектованность специалистами, оказывающими услуги
6. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и мериторию, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 3)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (кроме организацией стационарного типа – геронтологический центр, дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологический интернат)				
1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания дольше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 4)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов

<p>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 (средн опрошенных потребителей социальных услуг)</p>	<p>Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 5)</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>15 опрошенных граждан ответили что ожидали менее 15 минут</p>
--	--	----------	----------	--

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

<p>1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>	<p>Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 6)</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов</p>
<p>2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>	<p>Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 7)</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов</p>
<p>3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную подготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников</p>	<p>Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 3</p>	<p>1</p>	<p>0,860</p>	<p>50 сотрудников учреждения предоставляют услуги – из них 43 повысили квалификацию.</p>

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

<p>1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</p>	<p>Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 8)</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов</p>
--	--	----------	----------	--

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.13	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
2.1.	жильем помещением	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 9)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 10)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
2.3.	питанием	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 11)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 12)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 13)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
2.6.	хранением личных вещей	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 14)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 15)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 16)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов

2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 17)	1	-	Из 15 опрошенных граждан 15 не пользуются данными услугами
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 18)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 19)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
2.12.	периодичностью прихода социального работника на дом	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 20)	1	-	Из 15 опрошенных граждан 15 не пользуются данными услугами
2.13.	оперативностью решения вопросов	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 21)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 22)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	1	1	Жалобы отсутствуют
5.	Количество обеспокоенных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	-	
6.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального	Значение показателя из Рабочей карты № 8	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных

<p>обслуживания родственныхкам и знакомым, нуждающимися в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</p>	(вопрос 23)			ОТВЕТОВ
---	-------------	--	--	---------

Предложения по улучшению качества работы организации:
Провести замену асфальтного покрытия на территории учреждения.

Члены экспертного совета:

Лазарюк Вера Игоревна
(Ф.И.О.)

(подпись)

Федосеев И.В.
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

(Ф.И.О.)

(подпись)

(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

И.о.директора БУ «Реабилитационный центр «Журавушка»

В.В. Лихолай

В.В. Лихолай

«23» *сентября* 2016 г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

«__» _____ 20__ г.