

Профсоюз

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 показателя в баллах	Оценка независимого эксперта	Комментарии
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных сайтах организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») (далее – сеть «Интернет»):	Сумма значений показателей 1.1-1.3	3	3	
1.1.	«Открытость и прозрачность государственных и	Значение показателя из	1	1	Рейтинг - 1

	Муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.1.				Информация на сайте учреждения соответствует установленным требованиям
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 электронно-информационном стенде, 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 http://zhupavushka86.ru имеет версию для незрячих и 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 информационных 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, крутящиеся 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	Для инвалидов по зрению – тотально незрячих информация размещена электронно-информационном экране, компьютере для инвалидов по зрению
6.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	Сумма значений показателей 6.1-6.2	2	2	На официальном сайте учреждения http://zhupavushka86.ru имеется возможность записаться на прием, получить консультацию специалистов
6.1.	телефон	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 6.1.	1	1	Для получения информации, запись на прием 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 «Задать вопрос», «Оставить отзыв», «Онлайн-запись, консультация»
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	
7.1.	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа	Значение показателя из Рабочей карты № 3	1	1	Все звонки в учреждение были результативными

	КОНТРОЛЬНЫХ ЗВОНКОВ					
7.2.	Доля результивных 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 из Рабочей карты № 4	1	1	Все запросы в учреждении посредством сети Интернет были результивными	
8.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывы 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 журнал обращения граждан	
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	На официальном сайте http://zhypavushka86.ru 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	На информационных стендах и сайте учреждения 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.	<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 из Рабочей карты № 8 (вопрос 1)	1	1	Опрошены 15 получателей социальных услуг, все удовлетворены.
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	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	оборудованы 2 входные группы 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

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	Имеются 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 стационарной 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 территории, 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 организаций 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 больше 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
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном	Значение показателя из Рабочей карты № 8	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 ответили,

<p>обращения граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)</p>	(вопрос 5)			что ожидали менее 15 минут.
---	------------	--	--	-----------------------------

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>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 6)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
<p>2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 7)	1	1	Из 15 опрошенных граждан 15 положительных ответов
<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>	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 3	1	0,860	50 сотрудников учреждения предоставляют услуги – из них 43 повысили квалификацию.

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>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 8)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг
<p>2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных:</p>	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.13	1	1	Опрошено 15 получателей услуг

2.1.	жилым помещением	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 9)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 10)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг
2.3.	питанием	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 11)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 12)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 13)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг
2.6.	хранением личных вещей	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 14)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 15)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 16)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг
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	Опрошено 15 получателей услуг
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 19)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг

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	Опрошено 15 получателей услуг
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 22)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг
4.	<i>Количество зарегистрированных в организации социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	1	1	Жалобы отсутствуют
5.	<i>Количество обеспокоенных жителей получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых организацией в отчетном периоде</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	-	
6.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 23)	1	1	Опрошено 15 получателей услуг

Предложения по улучшению качества работы организации:

Предусмотреть возможность приобретения информационных терминалов для получателей социальных услуг за счёт средств, полученных от предпринимательской деятельности.

Члены экспертного совета:

<u>Алиева Селима Задушевна</u>	<u>[Подпись]</u>	<u>Член профсоюзного БУ «АИСТ», Ташкент</u>
(Ф.И.О.)	(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)
<u>Уршадзева Сава Ташева Валентиновна</u>	<u>[Подпись]</u>	<u>член профсоюзного БУ Кустан, Ташкент</u>
(Ф.И.О.)	(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

И.о. директор БУ «Реабилитационный центр «Журавушка»
[Подпись] В.В. Лихолай

« 01 » 08 2016 г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность) _____ (подпись)
« ____ » ____ 20 ____ г.