

Информация представляется  
в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
«Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут  
в срок до 26 сентября 2016 г. на электронный адрес MO-surgut@diszhmao.ru  
тел. 8(3462) 32-45-84

### 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: Российская Федерация, 628383, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменской области, г. Пыть-Ях, микрорайон 4, д. 3

Почтовый адрес: Российская Федерация, 628383, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменской области, г. Пыть-Ях, микрорайон 4, д. 3

Ф. И. О. руководителя: Поздняков Андрей Викторович

Контактный телефон: тел./факс: 8 (3463) 46-06-25

№ п/п	Показатели	Источник получения информации	Максимальное значение показателя в баллах	Оценка независимого эксперта	Комментарии
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1.	<i>Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных страницах 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»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.1.	1	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	
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	
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	
3.	Доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – только для незрячих	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 3	1	0,75	Сайт частично доступен 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	
5.	Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – только незрячих	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 3	1	1	

6.	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</b>	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	
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	
7.	<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</b>	Сумма значений показателей 7.1-7.2	2	1,8	
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	
7.2.	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 из Рабочей карты № 4	1	0,8	
8.	<b>Наличие возможности направления заявления (заявок), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</b>	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	
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	
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	

9.	<i>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</i>	Сумма значений показателей 9.1-9.3	3	3	
9.1.	в общедоступных местах на информационный стендах в организации социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 1, п/п 22	1	1	
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	
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	
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	0,98	Опрошены 429 человек из 576 обслуживаемых за 1 полугодие

**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	

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		
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 3	1	1		
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		
2.	<b>Качество оказания ситуационной помощи отдельным категориям граждан</b> (только для муниципальной 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		Опрошены 429 человек из 576 опрошенных за 1 полугодие
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		
5.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	1		
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	0,97		Опрошены 429 человек из 576 опрошенных за 1 полугодие
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (кроме организаций стационарного типа – геронтологический центр, дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологический интернат)</b>						
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		Опрошены 429 человек из 576 опрошенных за 1 полугодие

2.	<i>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)</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 5)	1	1	Опрошены 429 человек из 576 обслуженных за 1 полугодие
----	---	---	---	---	--

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

1.	<i>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 6)	1	1	Опрошены 429 человек из 576 обслуженных за 1 полугодие
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 7)	1	1	Опрошены 429 человек из 576 обслуженных за 1 полугодие
3.	<i>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</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 3	1	0,79	

#### **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

1.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 8)	1	0,99	Опрошены 429 человек из 576 обслуженных за 1 полугодие
----	---	---	---	------	--

2.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</i>	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.13	1	0,99	Опрошены 429 человек из 576 обслуженных за 1 полугодие
2.1.	жильем помещением	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 9)	1	0,99	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 10)	1	0,99	
2.3.	питанием	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 11)	1	0,99	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 12)	1	0,98	
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 13)	1	0,98	
2.6.	хранением личных вещей	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 14)	1	0,99	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 15)	1	0,99	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 16)	1	1	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 17)	1	0,99	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 18)	1	1	

2.11.	Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 19)	1	1	
2.12.	Периодичностью прихода социального работника на дом	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 20)	1	1	
2.13.	оперативностью решения вопросов	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 21)	1	0,99	
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	Опрошены 429 человек из 576 обслуженных за 1 полугодие
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, представленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	1	1	
5.	Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	1	
6.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 23)	1	1	Опрошены 429 человек из 576 обслуженных за 1 полугодие

**Предложения по улучшению качества работы организации:**

1. Обеспечить доступность информации на сайте организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.



2. Организовать работу сайта учреждения по обеспечению результативности обращений в организацию социального обслуживания с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации.
3. По возможности обновить асфальтовое покрытие прилегающей территории.

**Члены экспертного совета:**

<u>Одобрившиха Дарья Александровна</u>	<u>Сидя</u>	<u>членов БУ «Местного центра социального обслуживания»</u>
(Ф.И.О.)	(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)
<u>Дерягина Юлия Викторовна</u>	<u>Сидя</u>	<u>членов БУ «Местного центра социального обслуживания»</u>
(Ф.И.О.)	(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

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

Руководитель организации социального обслуживания

<u>Давыдовой Вера Викторовна</u>	<u>Сидя</u>	<u>исполнительной должности социального</u>
(Ф.И.О.)	(подпись)	(должность)

«06» сентября 20 16 г

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

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