

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

**Акт оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

Наименование учреждения: бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный
центр социального обслуживания населения «Содействие», филиал г.п. Федоровский

Юридический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628433, Сургутский
район, п.г.т. Белый Яр, ул. Лесная, д. 20/1

Фактический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628456, Сургутский
район, п.г.т. Белый Яр, ул. Лесная, д. 20/1

Ф.И.О. директора Григорьева Наталья Геннадьевна

Контактный телефон 8 (3462) 74-09-16

№ 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	
Открытость и доступность информации об организации:							
1.	Наличие в учреждениях стенов 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. Учитывается:	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	8	
	наличие стенда(ов); характер информации, которая представлена на стенде(ах); место размещения стенда(ов), доступность для ознакомления с информацией;	наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (баллы)	Анализ сайтов	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	8	5,6	Отсутствуют на сайте: 1. Информация для спонсоров и благотворительных организаций 2. Ссылки на корпоративный блог (или блог директора учреждения) в социальных сетях 3. Возможность подписки на новости, получения адресной рассылки
	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	доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, (%))	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	96% анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 458 человек из 1528, что составляет 30%)	

<p>оставлять отзывы о работе Учреждения, задавать вопросы для обсуждения (наличие форума, виртуальной приемной и пр.); периодичность обновления информации на сайте;</p> <p>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.</p>					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:					
<p>2. Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам.</p> <p>Учитывается:</p> <p>оснащенность учреждения помещениями, необходимыми для качественного оказания социальных услуг;</p> <p>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.).</p>	<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>	<p>Невыявленное наблюдение</p>	<p>10</p>	<p>6,25</p>	<p>Не приспособлены:</p> <p>1.Пути движения для инвалидов</p> <p>2.Лестницы для инвалидов</p> <p>3. отсутствует акустическая и тактильная информация в помещениях учреждения</p>
<p>соответствие жилых помещений</p>	<p>площадь помещений санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на</p>	<p>Статистические сведения</p>	<p>10</p>	<p>10</p>	

	<p>оДного обслуживаемого (%)</p> <p>удовлетворенность условиями (помещение, имеющиеся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставляемая социальных услуг (%)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	8	7	<p>96 % анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 458 человек из 1528, что составляет 30%)</p>	
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> <p>количество граждан своевременно получивших услуги (отсутствие очередности на получение путевки для проведения реабилитации);</p> <p>время ожидания клиента при получении услуг.</p>	<p>среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)</p> <p>доля получателей услуг, оценивающих время ожидания социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	7	7	
	Доброжелательность, вежливость, и компетентность работников организации:					
4.	<p>Отсутствие обоснованных жалоб клиентов на сроки предоставления и качество оказания социальных услуг, предложения клиентов об улучшении предоставления услуг.</p> <p>Учитывается:</p> <p>наличие (отсутствие) письменных жалоб клиентов на качество обслуживания клиентов (проверка книги жалоб и предложений).</p>	<p>доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных работников организаций социального обслуживания (%)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	9	9	<p>100% анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 458 человек из 1528, что составляет 30%)</p>
		<p>доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных</p>	9	9	<p>100% анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 458</p>

	и иных категорий работников социального обслуживания (%)	услуг			человек из 1528, что составляет 30%)
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:					
5.	<p>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:</p> <p>наличие (отсутствие) письменных жалоб клиентов на сроки и качество предоставления социальных услуг (проверка книги жалоб и предложений);</p> <p>наличие предложений клиентов об улучшении процесса предоставления услуг, их характер, а также учет предложений от граждан администрацией учреждения.</p>	<p>наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг на соответствие нормативным правовым актам, регламентирующим их предоставление</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)</p> <p>доля получателей услуг, готовые рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)</p>	<p>статистические сведения</p> <p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p> <p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	<p>9</p> <p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p>	<p>97,5% положительных отзывов на основании ежеквартального мониторинга и 98% положительных отзывов на основании анализа карточек качества за 5 мес. 2014 года</p> <p>86% анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 458 человек из 1528, что составляет 30%)</p> <p>93% анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 458 человек из 1528, что составляет 30%)</p>

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Разместить на сайте: Учреждения информацию для спонсоров и благотворителей: организаций; предусмотреть возможность получения адресной рассылки/подписки; разместить ссылки на корпоративный блог (или блог директора учреждения), на блоги сотрудников в социальных сетях;
2. Обеспечить доступность информации на сайте для слабовидящих граждан
3. Увеличить степень выполнения условий доступности для маломобильных групп населения в соответствии с действующими СНиП.
4. Увеличить степень качества условий предоставления социальных услуг, условий проживания (материально-техническая база, условия хранения личных вещей) исходя из рекомендаций клиентов.
5. Увеличить количество клиентов, участвующих в опросах о качестве и доступности социальных услуг.
6. Повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.

Члены экспертного совета:

Дегин Нина Серафимовна
(ФИО) _____ (подпись) _____

Сегезнева Людмила Анатольевна
(ФИО) _____ (подпись) _____

Яметова Лилия Ильинична
(ФИО) _____ (подпись) _____

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации социального обслуживания
БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие»

И.С. Фаллерова
(ФИО) _____ (подпись) _____

« 05 » _____ 2014 г

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(ФИО, должность) _____ (подпись)

« _____ » _____ 2014 г.