

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. Федоровский, ул. Ленина, д. 24

Ф.И.О. директора Григорьева Наталья Геннадьевна

Контактный телефон 8 (3462) 74-09-16

	<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:						
2.	<p>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>Невключено е наблюдение</p>	10	3,75	<p>Не приспособлены:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. парковочные места для инвалидов 2. Пути движения для инвалидов 3. Лестницы для инвалидов 4. отсутствует акустическая и тактильная информация в помещениях учреждения 5. не доступны услуги в электронном виде <p>Паспорт доступности на здание отсутствует.</p>
		<p>соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-</p>	<p>Статистическ ие сведения</p>	10	10	

	предложений).					
		доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	98,7% анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 228 человек из 737, что составляет 30,9%)
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:						
5.	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: наличие (отсутствие) письменных жалоб клиентов на сроки и качество предоставления социальных услуг (проверка книги жалоб и предложений); наличие предложений клиентов об улучшении процесса предоставления услуг, их характер, а также учет предложений от граждан администрацией учреждения.	наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг на соответствие нормативным правовым актам, регламентирующим их предоставление	Статистические сведения	9	9	
		доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	9	97,5% положительных отзывов на основании ежеквартального мониторинга и 98% положительных отзывов на основании анализа карточек качества за 2 квартал 2014 года
		доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	7	79,4 % анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 228 человек из 737, что составляет 30,9%)

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. разместить на сайте учреждения информацию для спонсоров и благотворительных 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. Оптимизировать работу специалистов на приеме; выполнить мероприятия, направленные на снижение периода ожидания в очереди.
6. Улучшить качество питания в соответствии с пожеланиями клиентов.
7. Повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.

Члены экспертного совета:

<u>Ракирова И.И.</u>	<u>Ракирова</u>
(ФИО)	(подпись)
<u>Тихонов В.И.</u>	<u>Тихонов</u>
(ФИО)	(подпись)
<u>Рамина Н.В.</u>	<u>Рамина</u>
(ФИО) <i>член попечительского</i>	(подпись)
<i>совета</i>	<u>Рамина</u>
	(подпись)

Актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

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

<u>Н.С. Григорьева</u>	<u>Григорьева</u>
(ФИО)	(подпись)

«19» 06 2014 г

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

_____	_____
(ФИО, должность)	(подпись)

« _____ » _____ 2014 г