

Информация представляется

в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут в срок до 30 сентября 2014 г. на электронный адрес MO-surgut@mail.ru тел. 8(3462) 32-45-84

20.04.2014
Метод. центр
от г. Сургут

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

Наименование организации: бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие»

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

Фактический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628450, Сургутский р-н, г. п. Барсово, ул. Сосновый Бор, д. 34, подъезд 1

Ф. И. О. руководителя: директор 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
1. Открытость и доступность информации об организации						
1.	Наличие в организациях стелдов 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 организации сайта; размещение в средствах массовой информации сведений о деятельности организации. Учитывается: - наличие стелда(ов); характер информации, которая представлена на стелде(ах); место размещения стелда(ов), доступность для ознакомления с информацией; - наличие официального сайта; его название и адрес; с какого года действует сайт; характер информации, представленной на сайте (актуальность, полнота информации об организации, оказываемых услугах; наличие контактной информации организации, схемы проезда к нему); соответствие представленной информации интересам граждан разных категорий, ее доступность для восприятия. Учитывается возможность клиентам организации оставлять отзывы о ее работе, задавать вопросы для обсуждения (наличие форума, виртуальной приемной и пр.); периодичность обновления информации на сайте; - характер сведений, размещаемых об организации в СМИ (статьи об основной деятельности организации, 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	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) Полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы) Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл) Доля лиц, считающих информирование о работе организации социальное обслуживание и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных (%))	www.bus.gov.ru Анализ сайтов Анализ сайтов Опрос граждан-получателей социальных услуг	7 7 8 8	7 7 5,6 8	Отсутствуют на сайте: 1) информации для спонсоров и благотворительных организаций; 2) ссылки на корпоративный блог (или блог директора учреждения) в социальных сетях; 3) возможности подписки на новости, получения адресной рассылки. 95 % анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 130 чел. из 1683 чел., что составляет 7,7%)

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
2.	<p>Оснащенность организации помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам.</p> <p>Учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оснащенность организации помещениями, необходимыми для качественного оказания социальных услуг; - оснащенность организации 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>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>Невключенное наблюдение</p>	10	2,5	<p>Отсутствуют:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) парковочные места для инвалидов; 2) приспособленность дверей к нуждам инвалидов; 3) приспособленность путей движения для инвалидов; 4) приспособленность лестниц для инвалидов; 5) в помещениях учреждения акустическая, визуальная и тактильная информация; 6) доступность получения услуг в электронном виде. <p>В соответствии с паспортом доступности от апреля 2013 г. учреждение является условно доступным</p>
	<p>Соответствие площади жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)</p>	<p>Соответствие площади жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)</p>	<p>Статистические сведения</p>	10	5	<p>11 % положительных отзывов на основании ежеквартального мониторинга за I квартал 2014 г.</p>
	<p>Удовлетворенность условиями (помещение, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставляемых социальных услуг (%)</p>	<p>Удовлетворенность условиями (помещение, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставляемых социальных услуг (%)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	8	6	<p>81 % анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 130 чел. из 1683 чел., что составляет 7,7%)</p>
3. 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> <ul style="list-style-type: none"> - количество граждан своевременно получивших услуги (отсутствие очередности на получение путевки для проведения реабилитации); - время ожидания клиента при получении услуг 	<p>Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	7	7	
	<p>Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)</p>	<p>Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	8	8	

4. Добродетельность, 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. Учитывается наличие (отсутствие) письменных жалоб клиентов на качество обслуживания клиентов (проверка книги жалоб и предложений).</p> <p>Доля получателей услуг, которые высоко оценивают добродетельность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)</p> <p>Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)</p>		
Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	100 % анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 130 чел. из 1683 чел., что составляет 7,7%)
Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	99 % анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 130 чел. из 1683 чел., что составляет 7,7%)
5. 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> <ul style="list-style-type: none"> - наличие (отсутствие) письменных жалоб клиентов на сроки и качество предоставления социальных услуг (проверка книги жалоб и предложений); - наличие предложений клиентов по улучшению процесса предоставления услуг, их характер, а также учет предложений от граждан администрацией учреждения <p>Наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых услуг на соответствие нормативным правовым актам, регламентирующим 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, которые готовы рекомендовать социальное обслуживание друзьям, родственникам, знакомым (%)</p> <p>Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (%)</p>		
Статистические сведения	9	9	98 % положительных отзывов на основании ежеквартального мониторинга и 96 % положительных отзывов на основании анализа карточек качества за I квартал 2014 г.
Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	9	70 % анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 130 чел. из 1683 чел., что составляет 7,7%) (отделение «Милосердие»)
Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	6	92% анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 130 чел. из 1683 чел., что составляет 7,7%)
Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	7	На основании статистических данных о количестве получателей услуг, имеющих ИПР за I квартал 2014 г.
Статистические сведения	10	10	

		Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг)	Статистические сведения	8	8	
		Удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	100 % анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 130 чел. из 1683 чел., что составляет 7,7%)
		Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	5	64 % анкетирование по анализу удовлетворенности качеством услуг (опрошено 130 чел. из 1683 чел., что составляет 7,7%)

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Разместить на сайте учреждения информацию для спонсоров и благотворительных организаций; возможность получения адресной рассылки/подписки; ссылку на корпоративный блог (или блог директора учреждения) в социальных сетях.
2. Обеспечить доступность информации об учреждении на сайте для слабовидящих граждан.
3. Увеличить степень выполнения условий доступности для маломобильных групп населения в соответствии с действующим СНИП.
4. Увеличить количество клиентов, участвующих в опросах о качестве и доступности социальных услуг.
5. Привести в соответствие площади помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого.
6. Повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)

Члены экспертного совета:

 (Ф.И.О.)

 (подпись)

Христьянова С.А.

(Ф.И.О.)

Игнатьева В.А.

(Ф.И.О.)

[Подпись]

(подпись)

[Подпись]

(подпись)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации социального обслуживания

БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие»

И.В. Суворова

(Ф.И.О.)

[Подпись]

(подпись)

« 05 » мая 2024 г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

« » 20 г.