

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
«Центр социальной помощи семье и детям «Апрель»

Юридический адрес: 628450, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Сургутский район, пгт. Барсово,
тел/факс: (3462) 74-02-21, ул. Сосновый Бор, 34, тел/факс: (3462) 74-05-55, E-mail: bu.aprel@yandex.ru

Фактический адрес: 628450, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Сургутский район, пгт. Барсово, тел/факс:
(3462) 74-02-21, ул. Сосновый Бор, 34, тел/факс: (3462) 74-05-55, E-mail: bu.aprel@yandex.ru

Ф.И.О. директора: Черкашина Елена Леонидовна

Контактный телефон: 8(3462)740-555

№ п/п	Характеристика критериев и показателей качества работы организаций социального обслуживания	Наименование показателя	Источник получения информации	Значение показателя в баллах (макс=10)	Оценка независи мого эксперта	Комментарии
Открытость и доступность информации об организации:						
1.	Наличие в учреждениях стендов 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: наличие стенда(ов); характер информации, которая представлена на стенде(ах); место размещения стенда(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 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	уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	7	7	
		полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	7	7	
		наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	8	6	Отсутствует на сайте: Ссылка на публикации в СМИ о деятельности 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	100% лиц, считающих информирование о работе Учреждения и порядке предоставления услуг достаточным

	оставлять отзывы о работе учреждения, задавать вопросы для обсуждения (наличие форума, виртуальной приемной и пр.); периодичность обновления информации на сайте; 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.					
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:						
2.	Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам. Учитывается: оснащенность учреждения помещениями, необходимыми для качественного оказания социальных услуг; 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.).	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)	Невключенно е наблюдение	10	5	Отсутствует в помещениях, на территории: 1.Приспособленность лестниц для инвалидов, использующих коляски; 2.приспособления пандусы, 3-х уровневые (50 см, 70 см, 90 см с учетом возраста клиента)
		соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-	Статистическое сведения	10	9	Санузлы не соответствуют нормативам

		эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)				
		удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	На основании ежеквартального мониторинга за 2 квартал опрошено 228 чел из 4027, что составляет 7%
Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:						
3.	Доля граждан, своевременно получивших социальные услуги от общего количества граждан, получивших социальные услуги в организации социального обслуживания. Учитывается:	среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	7	7	
	количество граждан своевременно получивших услуги (отсутствие очередности на получение путевки для проведения реабилитации); время ожидания клиента при получении услуг.	доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	
Доброжелательность, вежливость, и компетентность работников организации:						
4.	Отсутствие обоснованных жалоб клиентов на сроки предоставления и качество оказания социальных услуг, предложения клиентов об улучшении предоставления услуг. Учитывается:	доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	100% положительных отзывов. На основании ежеквартального мониторинга за 2 квартал опрошено 228 чел из 4027, что составляет 7%
	наличие (отсутствие) письменных жалоб клиентов на качество обслуживания клиентов (проверка книги жалоб и предложений).					

		доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	100% положительных отзывов. На основании ежеквартального мониторинга за 2 квартал опрошено 228 чел из 4027, что составляет 7%
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	Статистическое сведения	9	9	
		доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	10	
		доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	
		доля получателей услуг, которые готовы	Опрос граждан-	8	8	

		рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	получателей социальных услуг			
		доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (%)	Статистическое сведения	10	10	
		число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Статистическое сведения	8	8	
		удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	
		удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	

Предложения по улучшению качества организации:

1. Организовать визуальное выделение дорожек для самостоятельного передвижения слобовидящих получателей услуг по территории Учреждения
2. Предусмотреть пандусы (3-уровневые) для самостоятельного передвижения маломобильных групп населения;
3. Предусмотреть и оборудовать санузел для инвалидов, использующих коляски.

Экспертизу провел:

Председатель Общественного Совета при Департамента социального развития Югры

Станислав Петрович Кононенко

Члены экспертного совета:

Тахматова Ю.Р.

Леонтьева О.В.



С актом ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации:

Черкашина Е.Л.

« 17 » 04 2014

