

Информация представляется'
в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут в срок до 30
сентября 2015 г. на электронный адрес MO-surgut@mail.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 «Центр социальной помощи семье и детям «Апрель»
Юридический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийского автономный округ - Югра, Тюменская обл., 628450, Сургутский р-он, п.г.т. Барсове, ул. Сосновый бор, д. 34
Фактический адрес Российская Федерация, Ханты-Мансийского автономный округ - Югра, Тюменская обл., 628450. Сургутский р-он, п.г.т. Барсово, ул. Сосновый бор, д. 34 Ф.И.О. руководителя: Черкашина Елена Леонидовна Контактный телефон: 8 (3462) 74-05-55

№ п/п	Показатели	Источник получения информации	Максимальное значение	Оценка эксперта	Комментарии
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			5служивания		
1.	<i>Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</i>	Сумма значений показателей 1.1-1.3	3	2,9	Оборудована точка общественного доступа
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»	Оценка на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	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», утверждаемому 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	1	0,9	
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	1	1	
2.	<i>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</i>	Да-1, нет-0	1	0	Отсутствует альтернативная версия в сети «Интернет» для

					инвалидов по зрению
3* •	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	Сумма значений показателей 3.1-3.2	2	2	
3.1.	телефон	Да-1, нет-0	1	1	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Да-1, нет-0	1	1	
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	Сумма значений показателей 4.1-4.2	2	2	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Значение показателя III из Рабочей карты № 3	1	1	
4.2.	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 П2 из Рабочей карты III 3	1	1	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов & качестве предоставления социальных услуг:	Сумма значений показателей 5.1-5.3	3	3	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	Возможность имеется -1, возможность отсутствует - 0	1	1	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется - 1, возможность отсутствует - 0	1	1	
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Возможность имеется - 1, возможность отсутствует - 0	1	1	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	Сумма значений показателей 6.1-6.3	3	2	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Возможность имеется -1, представлена частично - 0,5, возможность отсутствует - 0	1	1	
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется -1, представлена частично - 0,5, возможность отсутствует - 0	1	0	Отсутствует порядок подачи жалобы на сайте
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется -1, представлена частично - 0,5, возможность отсутствует - 0	1	1	
7.	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	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 1)	1	1	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	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:	Сумма значений показателей 1.1-1.4	4	3,74	

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 П 1.1 из Рабочей карты № 4	1	0,9	Отсутствуют аудиоинформаторы
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Значение показателя П 1.2 из Рабочей карты № 4	1	0,93	звуковые и тактильные ориентиры выполнены частично, отсутствуют обозначения на языке «Брайля»
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Значение показателя П 1.3 из Рабочей карты № 4	1	0,91	Не оборудована душевая кабина
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Есть- 1, нет- 0	1	1	
2.	<i>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 2)	1	1	
3.	<i>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</i>	Есть - 1, нет- 0	1	1	
4	<i>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</i>	Значение показателя П 1 из Рабочей карты № 5	1	0,96	
5.	<i>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 3)	1	1	
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
1.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 4)	1	0,93	
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 (среди опрошенных потребителей социальных услуг)</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 5)	1	1	
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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 6)	1	0,93	
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 7)	1	0,96	
3.	<i>Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации</i>	Значение показателя П 2 из Рабочей карты № 5	1	0,49	

	<i>социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников</i>				
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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 8)	1	0,9	
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворен-ных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</i>	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.12	1	0,9	
2.1.	жилым помещением	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 9)	1	0,8	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 10)	1	0,9	
2.3.	питанием	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 11)	1	0,88	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 12)	1	0,94	
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 13)	1	0,75	
2.6.	хранением личных вещей -	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 14)	¹	1	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 15)	¹	0,76	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 16)	¹	1	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 17)	¹	0,83	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 18)	¹	1	
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 19)	1	1	
2.12.	оперативностью решения вопросов	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 20)	1	1	
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 21)	1	1	
4.	<i>Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг,</i>	Значение показателя П 3 из Рабочей карты № 5	1	1	

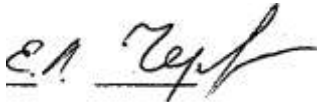
	предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг				
5.	Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	Значение показателя П 4 из Рабочей карты № 5	1	1	
6.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 22)	1	0,97	

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Обеспечить доступность сайтов учреждения для инвалидов по зрению.
2. Обеспечить условия беспрепятственного доступа для инвалидов и МГН по средствам размещения тактильных и визуальных ориентиров на прилегающей территории и звуковых ориентиров в помещении.

л.	Члены экспертного совета:	d	(Ф.И.О.)
*			
(ФИО)	— ^	(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)
		(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)
^ф.и.о.)		(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)
(Ф.И.О.)		(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)
)		(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель	организации		
обслуживания	социального		
			
«/S »	Of	20/Гз.	
		(Ф.И.О.)	(подпись)

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность)	(подпись)
20	