

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

**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-Мансийский автономный округ – Югра, 628450, Сургутский р-н, п. Барсово, ул. Сосновый Бор, д. 34

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

Ф. И. О. руководителя: директор Черкашина Елена Леонидовна

Контактный телефон: 8 (3462) 74-05-55

№ 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 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 организации сайта; размещение в средствах массовой информации сведений о деятельности организации. 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 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)	www.bus.gov.ru	7	7	
		Полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	7	5,6	Не представлена следующая информация на стендах и сайте: 1) материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг; 2) копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчетов об исполнении таких предписаний
		Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	8	3,2	Отсутствуют на сайте: 1) электронной формы опроса клиентов; 2) информации для спонсоров и благотворительных организаций; 3) форума клиентов или рубрики «Вопрос-ответ»; 4) ссылки на корпоративный блог (или блог директора учреждения) в социальных сетях; 5) возможности подписки на новости, получения адресной рассылки; 6) ссылка на публикации в СМИ о деятельности учреждения
		Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	100 % лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных

		достаточным (от числа опрошенных (%))				услуг достаточным. На основании анализа карточек качества клиентов отделения дневного пребывания несовершеннолетних за 1 квартал 2014 г. (100 % опрошено от количества обслуженных)
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
2.	Оснащенность организации помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам. Учитывается: - 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.).	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)	Невключенное наблюдение	10	4,75	Отсутствует в помещениях: 1) наличие пандусов, соответствие нормам обеспечения доступности зданий и сооружений для инвалидов 2) приспособленность дверей к нуждам инвалидов 3) приспособленность путей движения для инвалидов 4) приспособленность лестниц для инвалидов 5) доступность получения услуг в электронном виде. В соответствии с паспортом доступности от 12.04.2013 г. учреждение является условно доступным
		Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	Статистические сведения	10	10	На основании ежеквартального мониторинга за 1 квартал 2014 г. Опрошено 106 чел. из 3 786 чел., что составляет 3%
		Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	100 % положительных отзывов. На основании ежеквартального мониторинга за 1 квартал 2014 г. Опрошено 106 чел. из 3 786 чел., что составляет 3%
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг						
3.	Доля граждан, своевременно получивших социальные услуги, от общего количества граждан, получивших социальные услуги в	Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан-получателей	7	7	

	организации социального обслуживания. Учитывается: - 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 (%)	социальных услуг Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	
4. 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 наличие (отсутствие) письменных жалоб клиентов на качество обслуживания клиентов (проверка книги жалоб и предложений).	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 1 квартал 2014 г. Опрошено 106 чел. из 3 786 чел., что составляет 3%
		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 1 квартал 2014 г. Опрошено 106 чел. из 3 786 чел., что составляет 3%
5. 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 системы внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг на соответствие нормативным правовым актам, регламентирующим их предоставление	Статистические сведения	9	9	
	- 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	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	10	10	100 % положительных отзывов. На основании ежеквартального мониторинга за 1 квартал 2014 г. Опрошено 106 чел. из 3 786 чел., что составляет 3%
		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	100 % положительных отзывов. На основании ежеквартального мониторинга за 1 квартал 2014 г. Опрошено 106 чел. из 3 786 чел., что составляет 3%

	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	100% на основании данных социологического исследования «Социальное самочувствие семей воспитывающие детей с особыми потребностями и нуждающиеся в особой заботе государства» за 2013 г.
	Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (%)	Статистические сведения	10	10	На основании сведений о реализации мероприятий социальной реабилитации ИПР детей-инвалидов
	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Статистические сведения	8	8	
	Удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	98 % положительных отзывов. На основании ежеквартального мониторинга за 1 квартал 2014 г. Опрошено 106 чел. из 3 786 чел., что составляет 3%
	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	100 % положительных отзывов. На основании опросного листа оценки удовлетворенности клиентов

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Разместить на сайте учреждения информацию для спонсоров и благотворительных организаций; электронную форму опроса клиентов; рубрику «Вопрос-ответ»; возможность получения адресной рассылки/подписки; ссылку на корпоративный блог (или блог директора учреждения) в социальных сетях; ссылку на публикации в СМИ о деятельности учреждения. А также копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания; отчеты об исполнении таких предписаний; информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг.
2. Обеспечить доступность информации об учреждении на сайте для всех категорий 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. Анкетирование получателей услуг по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг проводить согласно приложению 2 к Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества работы организации, оказывающей социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденным приказом Минтруда России от 30 августа 2013 года № 39/а.

Члены экспертного совета:

Ахремджикова Т.Т.
(Ф.И.О.)
Крутков Е.А.
(Ф.И.О.)
Ишурова Ю.А.
(Ф.И.О.)

Граф
(подпись)
Иу
(подпись)
Иш
(подпись)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации социального
обслуживания

БУ «Центр социальной помощи семье и
детям «Апрель»

Герашкина Е.А.
(Ф.И.О.)

Иу
(подпись)

« 05 » 05 20 14 г

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность) (подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.