

Информация представляется
 в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
 «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут
 в срок до 26 сентября 2016 г. на электронный адрес MO-surgut@dtszhmao.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 «Комплексный центр социального обслуживания населения «Гармония»

Юридический адрес: Российская Федерация, 628140, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра. Тюменская область, г. Мегион, ул. Дружбы, д. 6 А

Почтовый адрес: Российская Федерация, 628140. Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область, г. Мегион, ул. Кузьмина, д. 40

Ф. И. О. руководителя: Комарова Инна Михайловна

Контактный телефон: тел./факс: 8 (34643) 43-280

№ п/п	Показатели	Источник получения информации	Максимальное значение показателя в баллах	Оценка независимого эксперта	Комментарии
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
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» (далее – сеть «Интернет»):</i>	Сумма значений показателей 1.1-1.3	3	3	

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»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.1.	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, таблица 2	1	1	
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, таблица 1	1	1	
2.	<i>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.2.	1	1	
3.	<i>Доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 3	1	0,58	Графические файлы, в том числе формата PDF, не представлены в текстовом формате; количество ссылок на странице более 15; гиперссылки не сопровождаются текстовым

					описанием объекта, на который они указывают
4.	<i>Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 2	1	1	
5.	<i>Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – тотально незрячих</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 3	1	1	Оборудовано место общественного доступа к компьютеру для инвалидов по зрению
6.	<i>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</i>	Сумма значений показателей 6.1-6.2	2	2	
6.1.	телефон	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 6.1.	1	1	
6.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 6.2.	1	1	
7.	<i>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</i>	Сумма значений показателей 7.1-7.2	2	2	
7.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Значение показателя из Рабочей карты № 3	1	1	
7.2.	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	Значение показателя из Рабочей карты № 4	1	1	

	обращений				
8.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	Сумма значений показателей 8.1-8.3	3	3	
8.1.	лично в организацию социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 4	1	1	
8.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 8.2.	1	1	
8.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 8.3.	1	1	
9.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	Сумма значений показателей 9.1-9.3	3	3	
9.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 1, п/п 22	1	1	
9.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 9.2.	1	1	
9.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 9.3.	1	1	
10.	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 из Рабочей карты № 8 (вопрос 1)	1	1	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257 обслуженных

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
1.	<i>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:</i>	Сумма значений показателей 1.1-1.4	4	2,09	
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 из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 1	1	0,78	Требования доступности для лиц с нарушением зрения и слуха выполнены частично (отсутствуют тактильные ориентиры, информационное табло, звуковой информатор)
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 2	1	0,64	Входные зоны не оборудованы поручнями, навесами в зданиях учреждения, расположенных в пгт. Высокий. Тактильное покрытие отсутствует
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 3	1	0,67	Санитарно-гигиенические помещения не приспособлены для маломобильных получателей услуг

					(отсутствуют поручни, кнопка экстренного вызова, информирующие обозначения)
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 4	1	0	Отсутствуют в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения
2.	<i>Качество оказания ситуационной помощи отдельным категориям граждан (только для полустационарной формы обслуживания)</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 5	1	1	
3.	<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 из Рабочей карты № 8 (вопрос 2)	1	1	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257 обслуженных
4.	<i>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	1	1	
5.	<i>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	0,93	По состоянию на 19.08.2016 имеются вакансии: медицинская сестра - 2, психолог, социальный работник,

					инструктор по ЛФК, воспитатель - 1
6.	<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 из Рабочей карты № 8 (вопрос 3)	1	0,86	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257 обслуженных
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (кроме организаций стационарного типа – геронтологический центр, дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологический интернат)					
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 из Рабочей карты № 8 (вопрос 4)	1	1	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257 обслуженных
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 из Рабочей карты № 8 (вопрос 5)	1	1	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257 обслуженных
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 из Рабочей карты № 8 (вопрос 6)	1	1	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257 обслуженных
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 7)	1	1	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257 обслуженных
3.	<i>Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 3	1	0,53	

	<i>осуществляемой в организации 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 из Рабочей карты № 8 (вопрос 8)	1	1	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257 обслуженных
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</i>	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.13	1	0,99	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257 обслуженных
2.1.	жилым помещением	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 9)	1	-	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 10)	1	1	
2.3.	питанием	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 11)	1	1	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 12)	1	1	
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 13)	1	1	
2.6.	хранением личных вещей	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 14)	1	1	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 15)	1	0,86	

2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 16)	1	1	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 17)	1	1	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 18)	1	1	
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 19)	1	-	
2.12.	периодичностью прихода социального работника на дом	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 20)	1	1	
2.13.	оперативностью решения вопросов	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 21)	1	1	
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 22)	1	1	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257 обслуженных
4.	<i>Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	1	0,5	1 жалоба
5.	<i>Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	1	
6.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,</i>	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 23)	1	1	Опрошено 3344 человека за 7 месяцев из 4257

нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных				обслуженных
--	--	--	--	-------------

Предложения по улучшению качества работы организации:

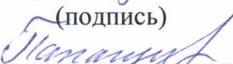
1. В целях обеспечения доступности инвалидам по зрению (тотально незрячим) в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» адаптировать информацию о деятельности учреждения, размещенную на официальном сайте:
 - графические файлы, в том числе формата PDF, дополнительно оформить в текстовом формате;
 - сократить количество ссылок на странице (не более 15);
 - сопроводить гиперссылки текстовым описанием объекта, на который они указывают.
2. Обеспечить условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг:
 - разместить систему тактильных, звуковых ориентиров на прилегающей территории, в помещениях учреждения;
 - оборудовать специальные туалетные и душевые кабинки для маломобильных граждан поручнями и кнопками вызова помощника.
3. Установить в помещениях учреждения аудио-, видео-информаторы для лиц с нарушением функций зрения и слуха.
4. Укомплектовать учреждение специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.
5. Провести анализ частичной неудовлетворенности получателей услуг условиями предоставления услуг (результаты анкетирования):
 - благоустройством и содержанием помещений учреждения и прилегающей территории;
 - обеспечением доступности санитарно-гигиенических помещений для инвалидов и других маломобильных групп и провести мероприятия по улучшению.

Члены экспертного совета:

П. М. Машук С. В.
(Ф.И.О.)

Панагуца А. А.
(Ф.И.О.)


(подпись)


(подпись)

преподаватель ИБЧ ДМШ им. А.М. Козьмина
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

И. П. Панагуца А. А.
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации социального обслуживания _____

« 19 » 08 директор 2016 г.


(Ф.И.О.)


(подпись)

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

_____ (Ф.И.О., должность) _____ (подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.