

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 «Комплексный центр социального обслуживания населения «Гармония»

Юридический адрес: 628681, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Мегион, улица Дружбы, дом 6А

Фактический адрес: 628684, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Мегион, улица Кузьмина, дом 40

Ф. И. О. руководителя: Комарова Инна Михайловна

Контактные телефоны: 8(34643) 43-280
8(34643)45-001

№ 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.	<p>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.</p> <p>Учитывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Учитывается возможность клиентам организации оставлять отзывы о ее работе, задавать вопросы для обсуждения (наличие форума, виртуальной приемной и пр.); периодичность обновления информации на сайте;</p> <p>характер сведений, размещаемых об организации в СМИ (статьи об основной деятельности организации, о порядке и условиях получения социальных услуг, анонс о проведении благотворительной акции,</p>	<p>Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)</p> <p>Полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)</p> <p>Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)</p> <p>Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных (%))</p>	<p>www.bus.gov.ru</p> <p>Анализ сайтов</p> <p>Анализ сайтов</p> <p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	<p>7</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>8</p>	<p>7</p> <p>4,9</p> <p>5,6</p> <p>7</p>	<p>Информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг рекомендовано представить наиболее полно, сделать более наглядной для клиентов.</p> <p>Отсутствует на сайте учреждения образец договора о предоставлении социальных услуг за плату.</p> <p>Отсутствует информация об опыте работы директора и заместителей директора</p> <p>На сайте учреждения отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность подписки на новости, получения адресной рассылки; - ссылка на корпоративный блог (или блог директора учреждения) в социальных сетях; - отсутствует форма для подачи электронного запроса <p>92% опрошенных (645 чел.) считают информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (на основании результатов анкетирования клиентов по анализу</p>

	рекламы, объявления и пр.); периодичность размещения информации в СМИ – не менее одного раза в месяц					удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 1 полугодие 2014 года)
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>	Невключенное наблюдение	10	7,5	Отсутствуют оборудованные парковочные места для инвалидов. Отсутствует доступность получения услуг в электронном виде. Невключенное наблюдение проведено в арендуемом помещении
		<p>Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)</p>	Статистические сведения	10	10	
		<p>Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)</p>	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	6	75,6 % опрошенных (530 чел.) удовлетворены условиями предоставления социальных услуг (на основании результатов анкетирования клиентов по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 1 полугодие 2014 года)
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); 	Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	7	7	Жалобы на очереди отсутствуют (на основании результатов анкетирования клиентов по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 1 квартал, 2 квартал 2014 года)

	- 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	100% опрошенных (701 чел.) считают время ожидания получения услуг как незначительное (на основании результатов анкетирования клиентов по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 1 квартал, 2 квартал 2014 года)
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	98,7 % опрошенных (692чел.) высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность специалистов учреждения (на основании результатов анкетирования клиентов по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 1 полугодие 2014 года, анализа журнала отзывов и предложений)
		Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	99 % опрошенных (694 чел.) высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (на основании результатов анкетирования клиентов по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 1 полугодие 2014 года, анализа журнала отзывов и предложений)
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	Наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг на соответствие	Статистические сведения	9	9	Жалобы отсутствуют (на основании мониторинга оценки качества оказания социальных услуг за 1


<p>клиентов; сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг с целью определения, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.</p> <p>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>нормативным правовым актам, регламентирующим их предоставление</p>				<p>квартал, 2 квартал 2014 года., анализа журнала отзывов и предложений, карточек качества за 1 квартал, 2 квартал 2014 года).</p>
	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	10	9	<p>96,7 % опрошенных (202 чел.) удовлетворены качеством обслуживания в организации социального обслуживания (на основании анализа карточек качества за 2 квартал 2014 года)</p>
	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	9	9	<p>96,2 % опрошенных (25 чел.) удовлетворены условиями проживания (на основании результатов анкетирования клиентов стационарных отделений учреждения по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 2 квартал 2014 года)</p>
	<p>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	8	7	<p>92,3 % опрошенных (647 чел.) готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (на основании результатов анкетирования клиентов по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 1 полугодие 2014 года)</p>
	<p>Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (%)</p>	<p>Статистические сведения</p>	10	10	<p>100% клиентов (443 чел.) охвачены социальными услугами в соответствии с ИПР (на основании статистических данных о</p>

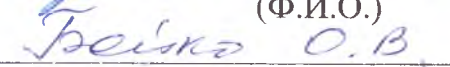
						количестве получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с ИПР за 1 квартал 2014 года)
		Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Статистические сведения	8	8	Отсутствие обоснованных жалоб получателей услуг на качество предоставленных услуг (на основании анализа журнала отзывов и предложений)
		Удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	8	88,9 % (304чел.) опрошенных удовлетворены качеством питания (на основании результатов анкетирования клиентов по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 1 полугодие 2014 года)
		Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	7	83,7 % опрошенных (587 чел.) удовлетворены качеством проводимых мероприятий (на основании результатов анкетирования клиентов по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за 1 полугодие 2014 года)

Предложения по улучшению качества работы организации:


1. Доработать сайт. Обеспечить доступность информации для всех категорий клиентов (граждан пожилого возраста, слабовидящих граждан), в том числе с использованием звукового сопровождения. Разместить более полную и наглядную для граждан информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, предусмотреть возможность подписки клиентов на новости и получение адресной рассылки. Разместить на сайте учреждения образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, информацию об опыте работы руководства учреждения. Разместить ссылку на корпоративный блог (или блог директора учреждения) в социальных сетях, форму для подачи электронного запроса.
2. Увеличить степень выполнения условий доступности для маломобильных групп населения в части оборудования парковочных мест, приспособления дверей, лестниц, путей передвижения для нужд инвалидов, приведение средств доступности в соответствие с действующими нормативами. Обеспечить доступность получения услуг в электронном виде гражданам пожилого возраста и инвалидам.
3. Провести мероприятия по улучшению условий (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг.


Члены Общественного совета при Департаменте социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:



(Ф.И.О.)


(Ф.И.О.)



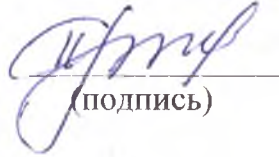
(подпись)


(подпись)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации
социального обслуживания
БУ «Комплексный центр
социального обслуживания
васеления «Гармония»

И.И. Сахаров
(Ф.И.О.)


(подпись)

« 04 » сентября 2014 г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.