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@dtsznhmao.ru
тел. 8(3462) 32-45-84

Акт оценки показателей качества работы организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Наименование организации: автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Социально-оздоровительный центр **«Сыновья»**
Юридический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра Тюменской области, 628415, г. Сургут, ул. Промышленная, д. 4

Фактический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра Тюменской области, 628415, г. Сургут, ул. Промышленная, д. 4

Ф. И. О. руководителя: Соловьева Ирина Сергеевна

Контактный телефон: тел./факс: (3462) 51-71-81, 52-33-31

№ 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.	***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»):***	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.	***Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению***	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.2.	**1**	**1**	
3.	***Доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих***	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 3	**1**	**1**	
4.	***Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску***	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 2	**1**	**1**	

5.	***Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – тотально незрячих***	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 3	**1**	**1**	
6.	***Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):***	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.	***Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:***	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 обращений	Значение показателя из Рабочей карты № 4	1	1	
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**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года
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**	**3,94**	

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	0,94	Отсутствует тактильное покрытие на территории, прилегающей к учреждению
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 2	1	1	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 3	1	1	
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	1	
2.	***Качество оказания ситуационной помощи отдельным категориям граждан*** *(только для полустационарной формы обслуживания)*	Значение показателя из Рабочей карты № 5	**1**	**1**	
3.	***Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных***	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 2)	**1**	**1**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года
4.	***Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания***	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	**1**	**1**	
5.	***Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг***	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	**1**	**1**	
6.	***Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных***	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 3)	**1**	**0,96**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (кроме организаций стационарного типа – геронтологический центр, дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологический интернат)					
1.	***Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных***	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 4)	**1**	**1**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года
2.	***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)***	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 5)	**1**	**1**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
1.	***Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных***	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 6)	**1**	**1**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года
2.	***Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных***	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 7)	**1**	**0,98**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года
3.	***Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников***	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 3	**1**	**1**	

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг					
1.	***Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных***	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 8)	**1**	**0,94**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года
2.	***Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:***	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.13	**1**	**0,97**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года
2.1.	жилым помещением	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 9)	1	0,95	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 10)	1	0,95	
2.3.	питанием	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 11)	1	0,95	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 12)	1	0,95	
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 13)	1	0,97	
2.6.	хранением личных вещей	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 14)	1	0,96	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 15)	1	0,97	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 16)	1	0,95	

2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 17)	1	0,96	
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	0,97	
2.12.	периодичностью прихода социального работника на дом	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 20)	1	-	Данная услуга не предоставляется
2.13.	оперативностью решения вопросов	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 21)	1	1	
3.	***Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных***	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 22)	**1**	**0,98**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года
4.	***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)***	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	**1**	**1**	
5.	***Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде***	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 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 из Рабочей карты № 8 (вопрос 23)	**1**	**0,97**	Опрошены 313 человек из 342 обслуженных в I полугодии 2016 года

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Установить тактильное покрытие на территории, прилегающей к учреждению.

Члены экспертного совета:

Фахретдинова Гюзель Габдельбаспровна _____ методист БУ "Методический центр развития социального обслуживания"
(Ф.И.О.) (подпись) (должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Шельник Екатерина Васильевна _____ методист БУ "Методический центр развития социального обслуживания"
(Ф.И.О.) (подпись) (должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации социального обслуживания

Соловьева И.С. _____ директор
(Ф.И.О.) (подпись) (должность)

«21» 07 2016 г

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

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

«____»_____20___ г.