

Информация представляется:

в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут
в срок до 15 октября 2013 г. на электронный адрес: Medwedevaia@mail.ru
тел. 8(3462) 324-584

**Акт оценки эффективности деятельности государственных учреждений
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры,
подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

« 11 » октября 2013 г.

Наименование учреждения: Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры

"Центр социальной помощи семье и детям "ЗАЗЕРКАЛЬЕ"

Юридический адрес: РФ, 628417, Тюменская область, г.Сургут ул.Лермонтова №9

Фактический адрес: РФ, 628417, Тюменская область, г.Сургут ул.Лермонтова №9

Ф.И.О.

директора: Баталина Вера Семеновна

Контактный телефон: 8(3462)522-501,522-500, e-mail:centr_zazerkalie@mail.ru

| № | Критерии эффективности работы организации | Показатели, характеризующие критерии эффективности работы организаций | Оценка (в баллах) | Примечание (аспекты оценки деятельности учреждения) |
|---|---|---|-------------------|--|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации | 1.1. Наличие в учреждении стендов с информацией о: перечнях предоставляемых услуг (бесплатных); перечнях предоставляемых платных услуг; поставщиках социальных услуг; правах и обязанностях клиентов; составе попечительского совета; действующем социальном законодательстве | 9 | Учитывается: наличие стенда(ов); характер информации, которая представлена на стенде(ах); место размещения стенда(ов), доступность для ознакомления с информацией. Если стенд(ы) отсутствуют, либо размещен (ы) в месте, недоступном (малодоступном) для клиентов - минус 5 баллов |
| | | 1.2. Наличие в учреждении Интернет-сайта | 10 | Учитывается: наличие официального сайта; его название и адрес; с какого года действует сайт; характер информации, представленной на сайте (актуальность, полнота информации об учреждении, оказываемых услугах; наличие контактной информации об учреждении, схемы проезда к нему); соответствие представленной информации интересам граждан разных категорий, ее доступность для восприятия. Учитывается возможность клиентам учреждения оставлять отзывы о работе учреждения, задавать вопросы для обсуждения (наличие форума, виртуальной приемной и пр.); периодичность обновления информации на сайте |
| | | 1.3. Размещение в средствах массовой информации (СМИ) сведений о деятельности учреждения | 10 | Учитывается: характер сведений, размещаемых об учреждении в СМИ (статьи об основной деятельности учреждения, 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 |
| 2 | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан | 2.1. Оснащенность учреждения помещениями, необходимыми для качественного оказания социальных услуг, соответствующими | 10 | Учитывается оснащенность учреждения помещениями, необходимыми для качественного оказания социальных услуг |

| | | | | |
|---|---|--|----|---|
| | ограниченными возможностями здоровья | установленным нормам и нормативам | | |
| | | 2.2 Оснащенность учреждения оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг, соответствующими установленным нормам и нормативам | 5 | <p>Указывается: оснащенность учреждения 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> <p>При отсутствии технических условий, необходимых для того, чтобы клиенты с ограниченными возможностями здоровья могли самостоятельно добраться до места получения услуг - минус 5 баллов</p> |
| 3 | Время ожидания в очереди при получении услуги | 3.1. Доля граждан, своевременно получивших социальные услуги от общего количества граждан, получивших социальные услуги | 10 | Учитывается количество граждан своевременно получивших услуги (отсутствие очередности на получение путевки для проведения реабилитации) |
| | | 3.2. Время ожидания в очереди при получении услуги | 10 | Учитывается время ожидания клиента при получении услуг. Если время ожидания составляет больше 15 минут - минус 5 баллов |
| 4 | Мнение клиентов о деятельности Учреждения | Отсутствие обоснованных жалоб клиентов на сроки и качество предоставления социальных услуг. Наличие предложений клиентов об улучшении процесса предоставления услуг | 10 | <p>Учитывается наличие / отсутствие письменных жалоб от клиентов на сроки и качество предоставления социальных услуг (проверка книги жалоб и предложений). Учитывается наличие предложений клиентов об улучшении процесса предоставления услуг, их характер, а также учет предложений от граждан администрацией учреждения.</p> <p>В случае наличия жалоб клиентов, признанных обоснованными, по результатам проверок вышестоящих организаций – минус 5 баллов.</p> |
| 5 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников Учреждения | Наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг на соответствие нормативным правовым актам, регламентирующим их | 10 | Учитывается наличие планов внутреннего контроля, планов корректировки действий (по процессам, осуществляемым в учреждении) |

| | | | | |
|---|--|---|----|--|
| | | предоставление | | |
| 6 | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации | Степень удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в организации | 10 | Учитывается степень удовлетворенности клиентов, процент граждан, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, по отношению к общему числу обслуженных (определяется на основании карточек качества) |
| | | Итого: | 90 | |

Предложения об улучшении качества работы учреждения и доступа к информации лиц, обратившихся за предоставлением услуг:

Рекомендовано:

1. Доработать официальный сайт учреждения с учетом обратной связи для людей слабовидящих и слепых
2. Подготовить информацию в формате доступной для слепых

Согласно паспортизации объекта: Помещение условно доступно для людей с ограниченными возможностями

Члены экспертного совета:

Норова Альфира Зуфаровна

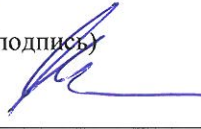
(Ф.И.О.)



(подпись)

Филатов Сергей Иванович

(Ф.И.О.)



(подпись)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного

В.С. Бомалкина



округа - Югры

«_____»

«___»_____2013 г.

(Ф.И.О.)

(подпись)

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

«___»_____2013 г.