Информация представляется
в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут
в срок до 30 сентября 2015 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 **«Зазеркалье»**

Юридический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра Тюменской области, 628418, г. Сургут, ул. Лермонтова, 9

Фактический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра Тюменской области, 628418, г. Сургут, ул. Лермонтова, 9

Ф. И. О. руководителя: Баталина Вера Семеновна

Контактный телефон: тел./факс: 3462 (34-10-30), 34-10-33

№ 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**	**2,4**	
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»	Оценка на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	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	1	0,9	Информация на сайте частично не доступна для инвалидов по зрению. Отсутствует информация: схема проезда к учреждению; о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг; правила внутреннего распорядка для получателей услуг
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	1	0,5	Информация на стендах представлена полностью. Отсутствует доступность к информации для лиц с нарушением зрения
2.	***Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению***	Да – 1, нет – 0	**1**	**1**	
3.	***Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):***	Сумма значений показателей 3.1-3.2	**2**	**2**	
3.1.	телефон	Да – 1, нет – 0	1	1	
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Да – 1, нет – 0	1	1	
4.	***Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:***	Сумма значений показателей 4.1-4.2	**2**	**1**	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Значение показателя П1 из Рабочей карты № 3	1	1	
4.2.	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 П2 из Рабочей карты № 3	1	0	Ответы на обращения в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на

					официальном сайте организации в сети «Интернет» не поступили. Информация в разделе вопрос-ответ не обновлялась с ноября 2014 года
5.	***Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:***	Сумма значений показателей 5.1-5.3	**3**	**3**	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	Возможность имеется – 1, возможность отсутствует – 0	1	1	
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется – 1, возможность отсутствует – 0	1	1	
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Возможность имеется – 1, возможность отсутствует – 0	1	1	
6.	***Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:***	Сумма значений показателей 6.1-6.3	**3**	**1,5**	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Возможность имеется – 1, представлена частично – 0,5, возможность отсутствует – 0	1	0,5	Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг предоставляется специалистом устно
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется – 1, представлена частично – 0,5, возможность отсутствует – 0	1	0	Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется – 1, представлена частично – 0,5, возможность отсутствует – 0	1	1	
7.	***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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 1)	**1**	**0,998**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
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**	**2,25**	

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 П 1.1 из Рабочей карты № 4	1	0,85	Отсутствует автомобильная парковка для получателей услуг возле учреждения. Не выполнены требования доступности для лиц с нарушением зрения и слуха – отсутствует система тактильных и звуковых ориентиров
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Значение показателя П 1.2 из Рабочей карты № 4	1	0,69	Не выполнены требования доступности для лиц с нарушением зрения и слуха – отсутствует система тактильных, звуковых и визуальных ориентиров. Отсутствует подъемное устройство для маломобильных групп населения. Ступени лестницы не выполнены в контрастном исполнении
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Значение показателя П 1.3 из Рабочей карты № 4	1	0,71	Отсутствует оборудованный туалет, обеспечивающий возможность пользования маломобильными гражданами. Туалетные комнаты не оборудованы детскими унитазами. Не выполнены требования доступности для лиц с нарушением зрения и слуха – отсутствует система тактильных, звуковых и визуальных ориентиров
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Есть – 1, нет – 0	1	0	Отсутствуют в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения

2.	***Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных***	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 2)	**1**	**1**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
3.	***Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания***	Есть – 1, нет – 0	**1**	**1**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
4.	***Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг***	Значение показателя П 1 из Рабочей карты № 5	**1**	**1**	
5.	***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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 3)	**1**	**1**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 4)	**1**	**1**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 5)	**1**	**1**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 6)	**1**	**1**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
2.	***Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных***	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 7)	**1**	**0,998**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
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 П 2 из Рабочей карты № 5	**1**	**0,34**	Обучено работников 198 человек из 575, что составляет 34 % от общего числа работников

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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 8)	**1**	**0,7**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
2.	***Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:***	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.12	**1**	**0,96**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
2.1.	жилым помещением	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 9)	1	1	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 10)	1	1	
2.3.	питанием	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 11)	1	1	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 12)	1	1	
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 13)	1	1	
2.6.	хранением личных вещей	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 14)	1	1	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 15)	1	0,54	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 16)	1	0,997	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 17)	1	-	Платные услуги не предоставляются
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 18)	1	1	
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 19)	1	1	

2.12.	оперативностью решения вопросов	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 20)	1	0,97	
3.	***Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных***	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 21)	**1**	**1**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных
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 П 3 из Рабочей карты № 5	**1**	**1**	Жалобы отсутствуют
5.	***Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде***	Значение показателя П 4 из Рабочей карты № 5	**1**	**1**	Жалобы отсутствуют
6.	***Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных***	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 22)	**1**	**1**	Опрошено 1148 из 4620 получателя услуг за январь-май 2015 года, что составило 25% от числа обслуженных

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Привести в соответствие информацию 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», в части доступности для инвалидов по зрению.
2. Разместить на сайте учреждения: схему проезда к учреждению, информацию о порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг, правила внутреннего распорядка для получателей услуг.
3. Обеспечить доступность информации на стендах, буклетах, брошюрах для лиц с нарушением зрения.
4. Организовать работу с обращениями граждан в учреждение по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации. Упорядочить работу раздела сайта «Вопрос-ответ» (информация в не обновлялась с ноября 2014 года).
5. Разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах учреждения и на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».
6. Обеспечить условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:
оборудовать автомобильную парковку для получателей услуг возле учреждения;

разместить систему тактильных, звуковых и визуальных ориентиров;
установить подъемное устройство для маломобильных групп населения;
нанести контрастную разметку на ступени лестницы;
оборудовать туалетную комнату для пользования маломобильными гражданами;
установить в туалетных комнатах для детей дошкольного и младшего школьного возраста детские унитазы;
разместить в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.
7. Провести мероприятия по повышению уровня компетентности работников учреждения.
8. Повысить оперативность решения вопросов клиентов учреждения.

Члены экспертного совета:

Фахретдинова Т.Т.		методист Метод центра развит. соц. обслуж.
(Ф.И.О.)	(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)
Шамонова Е.А		методист Метод центра развит. соц. обслуж.
(Ф.И.О.)	(подпись)	(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:
Руководитель организации социального обслуживания

«Заместитель директора	Гонтина Т.Ф.	Гонтина
«10» 06 20 25 г.	(Ф.И.О.)	(подпись)

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

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

«____»_____20___ г.