

Информация представляется
 в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
 «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут
 в срок до 16 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 «Защита»

Юридический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра Тюменской области, 628310, г. Нефтеюганск, 12 мкр. д. 24

Фактический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра Тюменской области, 628310, г. Нефтеюганск, 12 мкр. д. 24

Ф. И. О. руководителя: Зеленский Игорь Иванович

Контактный телефон: тел./факс: 3463 (24-85-11), 24-53-73

| № 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 | Обновить информацию о попечительском совете, образцы договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату представлены не полностью, отсутствуют формы в формате Word для заполнения |
| 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 | Информация на стендах разрознена и неудобна для получателей услуг |
| 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 | 0,83 | Графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде, частично не представлены в текстовом формате, графические объекты не имеют текстового описания |
| 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</i> | Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 3 | 1 | 1 | |

| | | | | | |
|------|---|--|---|-----|------------------------------------|
| | <i>незрячих</i> | | | | |
| 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 | 1,4 | |
| 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 | 0,8 | 1 телефон не доступен |
| 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 | 0,6 | Ответы на 2 обращения не поступили |
| 8. | <i>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</i> | 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. | <i>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</i> | 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. | <i>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</i> | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 1) | 1 | 0,97 | Опрошены 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за 1 полугодие 2016, что составляет 72% от общего количества потенциальных респондентов |
| 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 | 3,61 | |
| 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 | 0,92 | Оборудовать парковочные места для инвалидов по адресу: мкр. 11, д. 123 |

| | | | | | |
|------|--|--|---|------|---|
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 2 | 1 | 0,86 | Высокие пороги в здании по адресу: мкр.11, д. 123. Отсутствует предупреждающее тактильное покрытие по адресу: ул. Дорожная, 9 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 3 | 1 | 0,83 | Дооборудовать туалетную кабинку для инвалидов по адресу: мкр.12, д.24, установить кнопку экстренного вызова по адресам: ул. Дорожная, 9 и мкр. 11-123 |
| 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 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за 1 полугодие 2016, что составляет 72% от общего количества потенциальных респондентов |
| 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 | 0,97 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|------|--|
| 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 | 0,95 | Опрошены 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за 1 полугодие 2016, что составляет 72% от общего количества потенциальных респондентов |
| III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (кроме организаций стационарного типа) | | | | | |
| 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 | Опрошены 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за 1 полугодие 2016, что составляет 72% от общего количества потенциальных респондентов |
| 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 | 0,79 | Опрошены 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за 1 полугодие 2016, что составляет 72% от общего количества потенциальных респондентов |
| 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 | Опрошены 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за 1 полугодие 2016, что составляет 72% от общего количества потенциальных респондентов |

| | | | | | |
|----|---|--|---|------|--|
| | | | | | респондентов |
| 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 | Опрошены 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за I полугодие 2016, что составляет 72% от общего количества потенциальных респондентов |
| 3. | <i>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</i> | Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 3 | 1 | 0,75 | |

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 | 0,93 | Опрошены 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за I полугодие 2016, что составляет 72% от общего количества потенциальных респондентов |
| 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 | 0,97 | Опрошены 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за I полугодие 2016, что составляет 72% от общего количества потенциальных респондентов |

| | | | | | |
|-------|---|--|---|------|--|
| 2.1. | жилым помещением | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 9) | 1 | 0,96 | |
| 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 | 0,96 | |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 13) | 1 | 0,96 | |
| 2.6. | хранением личных вещей | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 14) | 1 | 0,75 | |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 15) | 1 | 0,95 | |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 16) | 1 | 0,97 | |
| 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 | 1 | 1 | |

| | | (вопрос 18) | | | |
|-------|--|--|---|---|--|
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 19) | 1 | 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 | Опрошены 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за 1 полугодие 2016, что составляет 72% от общего количества потенциальных респондентов |
| 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 | 1 | Книга регистрации обращений граждан ведется не в соответствии с нормативными требованиями |
| 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 | Книга регистрации обращений граждан ведется не в соответствии с нормативными требованиями |
| 6. | <i>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от</i> | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 23) | 1 | 1 | Опрошены 1067 человек из 1485 потенциальных респондентов за 1 полугодие 2016 |

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Обеспечить доступность информации на сайте учреждения для инвалидов по зрению (тотально незрячих) в полном объеме: графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде, дополнительно представить в текстовом формате.
2. Обеспечить 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:
 оборудовать парковочные места для инвалидов по адресу: мкр. 11, д. 123;
 приспособить пороги для инвалидов в здание по адресу: мкр.11, д. 123;
 разместить предупреждающее тактильное покрытие по адресу: ул. Дорожная, 9;
 дооборудовать туалетную кабинку для инвалидов по адресу: мкр.12, д.24, установить кнопку экстренного вызова по адресам: ул. Дорожная, 9 и мкр. 11-123.
3. Укомплектовать учреждение специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.
4. Оптимизировать работу специалистов с целью уменьшения среднего времени ожидания приема к специалисту при личном обращении (результаты анкетирования).
5. Провести анализ частичной неудовлетворенности получателей услуг условиями хранения вещей (результаты анкетирования) и провести мероприятия по их улучшению.
6. Привести книгу регистрации обращений граждан в соответствие с нормативными требованиями.

Члены экспертного совета:

Овчинникова Елена Александровна
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)

методист БУ "Методический центр
развития социального обслуживания"
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Шамонова Елена Александровна
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)

методист БУ "Методический центр
развития социального обслуживания"
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации социального обслуживания

Директор БУ ХМАО - Югра КСОО "Заручье"

Зерешев И.И.

[Подпись]
(подпись)

« 05 » 09 20 16 г.

(Ф.И.О.)

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

« » 20 г.