

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 **«Фортуна»**

Юридический адрес: 628200, Тюменская область, Кондинский район, ХМАО – Югры, п.г.т. Междуреченский, ул. Комбинатская, д. 2

Фактический адрес: 628200, Тюменская область, Кондинский район, ХМАО – Югры, п.г.т. Междуреченский, ул. Комбинатская, д. 2

Ф. И. О. руководителя: директор Молокова Надежда Вениаминовна

Контактный телефон: 8 (34677) 32-9-79; 34-5-81

№ 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> <ul style="list-style-type: none"> - характер сведений, размещаемых об организации в СМИ (статьи об основной деятельности организации, 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 	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru	7	7	
		Полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов	7	6,3	На сайте отсутствует информация о персональном составе работников учреждения
		Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов	8	4	На сайте отсутствуют: – электронная форма опроса клиентов; – информация для спонсоров и благотворительных организаций; – ссылки на корпоративный блог (или блог директора учреждения) в социальных сетях; – возможность подписки на новости, получения адресной рассылки
		Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных (%))	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I полугодие 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов)

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>	<p>Невключенное наблюдение</p>	<p>10</p>	<p>5,625</p>	<p>В соответствии с паспортом доступности от 15.04.2013 г. объекта № 1, расположенного по адресу п.г.т. Междуреченский, ул. Комбинатская, д. 2 «Состояние доступности объекта хорошее».</p> <p>В соответствии с паспортом доступности от 15.04.2013 г. объекта № 2, расположенного по адресу п.г.т. Кондинское, ул. Энгельса, д. 3 «Состояние доступности объекта хорошее».</p> <p>В соответствии с паспортом доступности от 15.04.2013 г. объекта № 3, расположенного по адресу п.г.т. Кондинское, ул. Энгельса, д. 1 «Состояние доступности объекта хорошее».</p> <p>В соответствии с паспортом доступности от 15.04.2013 г. объекта № 4, расположенного по адресу п. Мульмя, ул. Лесная, д. 2 «Состояние доступности объекта хорошее»</p>
		<p>Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)</p>	<p>Статистические сведения</p>	<p>10</p>	<p>10</p>	<p>100 % помещений соответствует установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого на основании «Справки о жилой площади помещений из расчета на одного проживающего в отделении – интернате малой</p>

						вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов (кв. м)»
		Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	1) 100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I полугодие 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов); 2) 99,6 % положительных отзывов на основании ежеквартального мониторинга оценки качества оказания социальных услуг за I и II квартал 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов)
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг						
3.	Доля граждан, своевременно получивших социальные услуги, от общего количества граждан, получивших социальные услуги в организации социального обслуживания. Учитывается: - количество граждан своевременно получивших услуги (отсутствие очередности на получение путевки для проведения реабилитации); - время ожидания клиента при получении услуг	Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	7	7	Очередей нет
		Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	99,4 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I полугодие 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов)

						человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов)
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	Жалоб нет. 1) 100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I полугодие 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов); 2) 99 % положительных отзывов на основании ежеквартального мониторинга оценки качества оказания социальных услуг за I и II квартал 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов)
		Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	Жалоб нет. 100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I полугодие 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества

						потенциальных респондентов)
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации						
5.	<p>Осуществление контроля и оценка качества услуг посредством проведения опроса (в форме анкетирования на основании карточек качества) о степени удовлетворенности 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>Наличие системы внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг на соответствие нормативным правовым актам, регламентирующим их предоставление</p>	<p>Статистические сведения</p>	9	9	<p>Услуги предоставляются своевременно и в полном объеме.</p> <p>99 % положительных отзывов на основании ежеквартального мониторинга оценки качества оказания социальных услуг за I и II квартал 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов)</p>
		<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)</p>	<p>Опрос граждан-получателей социальных услуг</p>	10	9	<p>1) 99,7 % положительных отзывов на основании ежеквартального мониторинга оценки качества оказания социальных услуг за I и II квартал 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов);</p> <p>2) 99,9 % положительных отзывов на основании карточек качества за I полугодие 2014 года (всего опрошено 100 % обслуженных клиентов)</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>95,5 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I полугодие 2014 года (всего</p>

					опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов)
	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I полугодие 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов)
	Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации (%)	Статистические сведения	10	10	100 % лиц, охваченных социальными услугами в соответствии с ИПР на основании справки «Сведения о реализации мероприятий социальной реабилитации ИПР инвалидов на 01.07.2014 г.»
	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Статистические сведения	8	8	Жалоб нет
	Удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	9	9	100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I полугодие 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества

						потенциальных респондентов)
		Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	8	8	100 % положительных отзывов на основании анализа анкет удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания за I полугодие 2014 года (всего опрошено 2599 из 6155 человек, что составляет 43 % от общего количества потенциальных респондентов)

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Разместить на сайте информацию о персональном составе работников учреждения с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы.
2. Оптимизировать сайт для обеспечения обратной связи с получателями социальных услуг:
3. Увеличить степень выполнения условий доступности для всех групп населения в соответствии с действующим СНиП.

Члены экспертного совета:

(Ф.И.О.)
Иванов Д. П.

(Ф.И.О.)

(подпись)
В. Федор -

(подпись)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Руководитель организации социального обслуживания
БУ «Комплексный центр социального обслуживания
населения «Фортуна»

Малецова Н. В.

(Ф.И.О.)

Иванов Д. П.

(подпись)

«*28*» *августа* 20*14*-г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О., должность) (подпись)

« » 20 г.