

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

**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 «Милосердие»

Юридический адрес: Российская Федерация, 628162, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Белоярский, микрорайон 4, дом 16

Почтовый адрес: Российская Федерация, 628162, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Белоярский, микрорайон 4, дом 16

Ф. И. О. руководителя: Мулюкова Марина Александровна

Контактный телефон: тел./ факс: 8(34670) 2-54-17

№ п/п	Показатели	Источник получения информации	Максимальное значение показателя в баллах	Оценка независимого эксперта	Комментарии
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
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)</i>	Сумма значений показателей 1.1-1.3	3	2,6	

	<i>социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):</i>				
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	0,6	сайт не адаптирован для лиц с нарушением зрения (для слепых)
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	1	
2.	<i>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</i>	Да – 1, нет – 0	1	1	
3.	<i>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</i>	Сумма значений показателей 3.1-3.2	2	2	
3.1.	телефон	Да – 1,	1	1	

		нет – 0			
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Да – 1, нет – 0	1	1	
4.	<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</b>	Сумма значений показателей 4.1-4.2	2	2	
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	1	
5.	<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</b>	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.	<b>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</b>	Сумма значений показателей 6.1-6.3	3	3	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах	Возможность имеется –	1	1	

	в организации социального обслуживания	1, представлена частично – 0,5, возможность отсутствует – 0			
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Возможность имеется – 1, представлена частично – 0,5, возможность отсутствует – 0	1	1	
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.	<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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 1)	1	1	опрошено 1568 из 2732 потенциальных респондентов за 8 месяцев 2015 года, что составило 57 % от числа обслуженных

**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	2.53	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации	Значение показателя П	1	0,83	отсутствуют

	социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	1.1 из Рабочей карты № 4			звуковые тактильные ориентиры
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Значение показателя П 1.2 из Рабочей карты № 4	1	0,8	отсутствуют звуковые тактильные ориентиры
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Значение показателя П 1.3 из Рабочей карты № 4	1	0,9	отсутствуют звуковые тактильные ориентиры
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 видео, аудио информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения
2.	<i>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 2)	1	0,99	опрошено 1568 из 2732 потенциальных респондентов за 8 месяцев 2015 года, что составило 57 % от числа обслуженных
3.	<i>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</i>	Есть – 1, нет – 0	1	1	
4.	<i>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</i>	Значение показателя П 1 из Рабочей карты № 5	1	1	
5.	<i>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6	1	1	опрошено 1568 из 2732 потенциальных



	<i>организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</i>	(вопрос 3)			респондентов за 8 месяцев 2015 года, что составило 57 % от числа обслуженных
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (кроме организаций стационарного типа – геронтологический центр, дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологический интернат)</b>					
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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 4)	<b>1</b>	<b>1</b>	опрошено 1568 из 2732 потенциальных респондентов за 8 месяцев 2015 года, что составило 57 % от числа обслуженных
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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 5)	<b>1</b>	<b>0,93</b>	опрошено 1568 из 2732 потенциальных респондентов за 8 месяцев 2015 года, что составило 57 % от числа обслуженных
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>					
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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 6)	<b>1</b>	<b>1</b>	опрошено 1568 из 2732 потенциальных респондентов за 8 месяцев 2015 года, что составило 57 % от числа обслуженных
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 7)	<b>1</b>	<b>1</b>	опрошено 1568 из 2732 потенциальных респондентов за 8

	<i>числа опрошенных</i>				месяцев 2015 года, что составило 57 % от числа обслуженных
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 П 2 из Рабочей карты № 5	1	0,89	89,2 % работников (кроме административно-управленческого персонала), прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников

#### 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 П из Рабочей карты № 6 (вопрос 8)	1	0,99	опрошено 1568 из 2732 потенциальных респондентов за 8 месяцев 2015 года, что составило 57 % от числа обслуженных
2.	<i>Доля получателей социальных услуг,</i>	Среднее арифметическое	1	0,995	опрошено 1568 из

	<i>удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</i>	значений показателей 2.1-2.12			2732 потенциальных респондентов за 8 месяцев 2015 года, что составило 57 % 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	0,96	
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	1	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 16)	1	1	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 17)	1	1	



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	1	
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 21)	1	1	опрошено 1568 из 2732 потенциальных респондентов за 8 месяцев 2015 года, что составило 57 % от числа обслуженных
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 П 3 из Рабочей карты № 5	1	1	Жалоб нет
5.	<i>Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде</i>	Значение показателя П 4 из Рабочей карты № 5	1	1	Жалоб нет
6.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 22)	1	1	опрошено 1568 из 2732 потенциальных респондентов за 8 месяцев 2015 года, что составило 57 % от числа обслуженных

**Предложения по улучшению качества работы организации:**

1. Обеспечить условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг: разместить систему тактильных и звуковых ориентиров на прилегающей территории в помещениях отделений.
2. Установить в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.
3. Привести информацию о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в части доступности для инвалидов по зрению.

**Члены экспертного совета:**

<u>Кравченко Любовь Тимофеевна</u>	<u>Кел</u>
(Ф.И.О.)	(подпись)
<u>Арешина Тамара Михайловна</u>	<u>Арешина</u>
(Ф.И.О.)	(подпись)
<u>Шматова Людмила Александровна</u>	<u>Шматова</u>
(Ф.И.О.)	(подпись)

<u>председатель профсоюза 154 Кустов</u>	<u>Кустов</u>
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)	
<u>член профсоюза БУ, Кустов, Жодота</u>	
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)	
<u>член профсоюза БУ, Кустов, Жодота</u>	
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)	

**С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:**

Руководитель организации социального обслуживания

БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения „Минсервис“»

«18» сентября 2015 г.



Муромова М.А.

(Ф.И.О.)

Муромова

(подпись)

**Отметка об отказе в ознакомлении и поднеси акта:**

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

«  » \_\_\_\_\_ 20   г.