|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 социального обслуживания населения «На Калинке»

Юридический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628433, г. Сургут, ул. Еловая, 8.

Фактический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628433, г. Сургут, ул. Еловая, 8.

Ф. И. О. руководителя: Лепина Наталья Владимировна

Контактный телефон: тел./факс: 3462 (51-88-00, 51-88-01)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **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 | Некоторая информация не доступна для людей с нарушением зрения |
| 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 не доступна для людей с нарушением зрения |
| **2.** | ***Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению*** | Да – 1,  нет – 0 | **1** | **0** | Отсутствует |
| **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** | **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.** | ***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** | **3** |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | Возможность имеется – 1,  представлена частично – 0,5,  возможность отсутствует – 0 | 1 | 1 |  |
| 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.** | ***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** | **1** |  |
| **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** | **2,3785** |  |
| 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 | 0,9 | Не выполнены требования доступности для лиц с нарушением слуха и зрения (отсутствует система визуальных, звуковых и тактильных ориентиров) |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | Значение показателя П 1.2  из Рабочей карты № 4 | 1 | 0,6875 | Отсутствие кнопки вызова помощника, открытие дверей «на себя» |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Значение показателя П 1.3  из Рабочей карты № 4 | 1 | 0,791 | Туалетная кабинка не оборудована для маломобильных граждан, отсутствие поручней |
| 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 |  |
| **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** |  |
| **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** |  |
| **4.** | ***Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг*** | Значение показателя П 1  из Рабочей карты № 5 | **1** | **0,964** |  |
| **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** |  |
| **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** |  |
| 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** |  |
| **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** |  |
| **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** | **1** |  |
| **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** | **0,248** | *Были взяты данные за три года без учета сокращения, учитывалось общее число всех работников учреждения* |
| **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** | **0,97** |  |
| **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** | **0,985** |  |
| 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 | 0,97 | Отсутствие стула с абдуктором |
| 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 | 0,93 | Отсутствие поручней |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | Значение показателя П  из Рабочей карты № 6  (вопрос 16) | 1 | 0,97 |  |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | Значение показателя П  из Рабочей карты № 6  (вопрос 17) | 1 | 0,958 |  |
| 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.** | ***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** |  |
| **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** |  |
| **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** |  |
| **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** |  |

**Предложения по улучшению качества работы организации:**

1. Провести модернизацию сайта с учетом норм и международного Web-контента для доступности информации для лиц с нарушением зрения;
2. Создать электронные адреса заведующим структурными подразделениями, разместить на стендах и др.
3. Выстроить систему обратной связи;
4. Разместить информацию на сайте в текстовом формате (документы в формате pdf не распознаются для людей с проблемами зрения);
5. Информацию на сайте о структуре учреждения – перевести в текстовой формат;
6. Установить кнопку вызова, оптический маяк, тактильные направляющие или другие альтернативные способы оповещения и информирования (информационный киоск и др.)
7. Приобретение оборудование для инвалидов (поручни в ванные комнаты, стул с абдуктором и др.)
8. Оборудование санитарной комнаты для маломобильной группы.

**Члены экспертного совета:**

Норова Альфира Зуфаровна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Председатель ГБОО «Забота» -

(Ф.И.О.) (подпись) (должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Филатов Сергей Иванович \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ председатель РОО инвалидов по зрению «Тифлопуть»

(Ф.И.О.) (подпись) (должность, организация/общественное объединение и т.п.)

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

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель организации социального обслуживания  И.о.директора . | Струневская Л.Н. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

(Ф.И.О.) (подпись)

« 18 » сентября 20 15 г.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
| (Ф.И.О., должность) |  | (подпись) |

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_