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@dtsznhmao.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 «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями **«Добрый волшебник»**

Юридический адрес:Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра Тюменской области, 628418, г. Сургут, ул. Бажова, д. 42

Фактический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра Тюменской области, 628418, г. Сургут, ул. Бажова, д. 42

Ф. И. О. руководителя: Королева Светлана Вячеславовна

Контактный телефон: тел./факс: 3462 (34-03-27), 34-03-52

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Показатели** | **Источник получения информации** | **Максималь-ное значение показателя в баллах** | **Оценка независи-мого 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** | **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 |  |
| 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 | 0,5 | Отсутствует информация о численности получателей услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, об объеме предоставляемых услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |
| **2.** | ***Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению*** | Значение показателя из Рабочей карты № 1,  таблица 1, п/п 1.2. | **1** | **1** |  |
| **3.** | ***Доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих*** | Значение показателя из Рабочей карты № 1,  таблица 3 | **1** | **0,81** | Графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом вие, частично не представлены в текстовом формате. Информация внутри разделов не упорядочена, что затрудняет ее поиск |
| **4.** | ***Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску*** | Значение показателя из Рабочей карты № 2,  таблица 2 | **1** | **1** |  |
| **5.** | ***Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – тотально незрячих*** | Значение показателя из Рабочей карты № 2,  таблица 3 | **1** | **1** |  |
| **6.** | ***Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):*** | 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.** | ***Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:*** | Сумма значений показателей 7.1-7.2 | **2** | **2** |  |
| 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 | 1 |  |
| 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 | 1 |  |
| **8.** | ***Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:*** | 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.** | ***Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:*** | Сумма значений показателей 9.1-9.3 | **3** | **2,5** |  |
| 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 | 0,5 | Образцы документов не приложены |
| 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.** | ***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 из Рабочей карты № 8  (вопрос 1) | **1** | **0,99** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % от общего количества потенциальных респондентов |
| **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** | **3,09** |  |
| 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 | 0,74 | Не выполнены требования доступности для лиц с нарушением зрения и слуха – отсутствуют звуковые, тактильные, визуальные ориентиры |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | Значение показателя  из Рабочей карты № 6 (1,2,3),  таблица 2 | 1 | 0,5 | Вход в здание не оборудован приспособлениями для маломобильных групп населения.  Не выполнены требования доступности для лиц с нарушением зрения и слуха – отсутствуют звуковые, тактильные, визуальные ориентиры |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Значение показателя  из Рабочей карты № 6 (1,2,3),  таблица 3 | 1 | 0,85 | Не выполнены требования доступности для лиц с нарушением зрения и слуха – отсутствуют звуковые, тактильные, визуальные ориентиры |
| 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** | **0,2** |  |
| **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** | **0,97** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % 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** | **0,87** |  |
| **6.** | ***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 из Рабочей карты № 8  (вопрос 3) | **1** | **0,94** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % от общего количества потенциальных респондентов |
| **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** (кроме организаций стационарного типа) | | | | | |
| 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 из Рабочей карты № 8  (вопрос 4) | **1** | **0,99** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % от общего количества потенциальных респондентов |
| 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 из Рабочей карты № 8  (вопрос 5) | **1** | **0,83** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % от общего количества потенциальных респондентов |
| **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 из Рабочей карты № 8  (вопрос 6) | **1** | **0,99** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % от общего количества потенциальных респондентов |
| **2.** | ***Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных*** | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 7) | **1** | **0,99** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % от общего количества потенциальных респондентов |
| **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 из Рабочей карты № 7,  таблица, п/п 3 | **1** | **0,79** |  |
| **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 из Рабочей карты № 8  (вопрос 8) | **1** | **0,98** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % от общего количества потенциальных респондентов |
| **2.** | ***Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:*** | Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.13 | **1** | **0,94** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % от общего количества потенциальных респондентов |
| 2.1. | жилым помещением | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 9) | 1 | 0,94 |  |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 10) | 1 | 0,93 |  |
| 2.3. | питанием | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 11) | 1 | 0,97 |  |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 12) | 1 | 0,94 |  |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 13) | 1 | 0,91 |  |
| 2.6. | хранением личных вещей | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 14) | 1 | 0,97 |  |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 15) | 1 | 0,94 |  |
| 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 | 0,96 |  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 18) | 1 | 0,98 |  |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 19) | 1 | 0,95 |  |
| 2.12. | периодичностью прихода социального работника на дом | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 20) | 1 | 0,95 |  |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 21) | 1 | 0,91 |  |
| **3.** | ***Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных*** | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 22) | **1** | **0,97** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % от общего количества потенциальных респондентов |
| **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 из Рабочей карты № 7,  таблица, п/п 4 | **1** | **0** | Отсутствует полная информация по работе с обращениями граждан – книга регистрации обращений граждан ведется не в соответствии с нормативными требованиями |
| **5.** | ***Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде*** | Значение показателя из Рабочей карты № 7,  таблица, п/п 5 | **1** | **0** | Отсутствует полная информация по работе с обращениями граждан – книга регистрации обращений граждан ведется не в соответствии с нормативными требованиями |
| **6.** | ***Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных*** | Значение показателя из Рабочей карты № 8  (вопрос 23) | **1** | **0,96** | Опрошены 65 человек из 283 обслуженных получателей услуг за  I полугодие 2016, что составляет 23 % от общего количества потенциальных респондентов |

**Предложения по улучшению качества работы организации:**

1. Обеспечить доступность информации на сайте учреждения для инвалидов по зрению (тотально незрячих) в полном объёме: графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде, дополнительно представить в текстовом формате. Информацию внутри разделов упорядочить для облегчения её поиска.
2. Разместить информацию о численности получателей услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, об объеме предоставляемых услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц и образцы форм подачи жалоб на официальном сайте и стендах учреждения.
3. Установить систему звуковых, визуальных и тактильных ориентиров для лиц с нарушениями зрения и слуха на территории и в помещениях учреждения.
4. Дооборудовать вход в здание приспособлениями для маломобильных групп населения.
5. Укомплектовать учреждение специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.
6. Увеличить долю опрашиваемых получателей услуг до 30 % от общего количества обслуженных за отчетный период.
7. Оптимизировать работу специалистов с целью уменьшения среднего времени ожидания приема к специалисту при личном обращении (результаты анкетирования).
8. Провести анализ частичной неудовлетворенности получателей услуг условиями предоставления услуг (результаты анкетирования) и провести мероприятия по улучшению:

мебели, мягкого инвентаря;

предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;

оборудования для предоставления социальных услуг;

оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

1. Повысить оперативность решения вопросов получателей услуг учреждения (результаты анкетирования).
2. Привести книгу регистрации обращений граждан в соответствие с нормативными требованиями.
3. Провести учения работников учреждения по оказанию ситуационной помощи отдельным категориям граждан.

**Члены экспертного совета:**

Фахрутдинова Гюзель Габдельбасырова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ методист МО БУ «Методический центр социального развития социального обслуживания»

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

Шамонова Елена Александровна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ методист МО БУ «Методический центр социального развития социального обслуживания»

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

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

Руководитель организации социального обслуживания

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Королева С.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.) (подпись)

« 30 » августа 2016 г.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность) (подпись)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.