

Акт оценки показателей качества оказания услуг организацией социального обслуживания  
 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Наименование организации: Общество с ограниченной отв "Наш Малыш"  
 Юридический адрес: ул. Кривова 36, Сурут  
 Фактический адрес: ул. Кривова 36, Тростянецкая 8/1  
 Ф. И. О. руководителя: Кривенко Виктория Леонидовна  
 Контактный телефон: 66-22-29

№ п/п	Показатели	Применение показателей в зависимости от формы обслуживания	Источник получения информации	Максимальное значение показателя в баллах	Оценка независимой комиссии	Комментарии
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>						
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации)	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 1.1-1.3	3	2,1	

	социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);					
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	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»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 2	1	0,6	
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	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 1	1	0,5	

2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	стационарная, полустационарная, надомная	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	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 3	1	1	
4.	Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску	стационарная, полустационарная	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	стационарная, полустационарная	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.):	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 6.1-6.2	2	2	
6.1.	телефон	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 6.1.	1	1	
6.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации и сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	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:	стационарная, полустационарная, надомная	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	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 3	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	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 4	1	—	
8.	<i>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 8.1-8.3	3	1	
8.1.	лично в организацию социального обслуживания	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 4	1	/	
8.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 8.2.	1	—	
8.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 8.3.	1	—	
9.	<i>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 9.1-9.3	3	1	
9.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 1, п/п 22	1	0,5	
9.2.	на официальном сайте организации	стационарная,	Значение показателя из	1		

	социального обслуживания в сети «Интернет»	полустационарная, надомная	Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 9.2.		0,5	
9.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 9.3.	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>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 1)	1	/	

### III. 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>	стационарная, полустационарная	Сумма значений показателей 1.1-1.4	4	—	
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, не использующих для передвижения кресла-коляски)	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1.2,3), таблица 1	1	—	

1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 2	1	—	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 3	1	—	
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 4	1	—	
2.	<i>Качество оказания ситуационной помощи отдельным категориям граждан</i>	полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 5	1	—	
3.	<i>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 2)	1	/	<i>инвалидов не обслуж.</i>
4.	<i>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	1	/	
5.	<i>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	/	
6.	<i>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 3)	1	/	<i>инвалидов не обслуж.</i>

		числа опрошенных				
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 4)	I	0,5	
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)	полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 5)	I	—	
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 6)	I	1	из анкет
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 7)	I	1	из анкет
3.	Доля работников (кроме	стационарная,	Значение показателя из	I	—	

	удовлетворенных эффективностью проводимых мероприятий, имеющих индивидуальный характер (оздоровительных, реабилитационных), от общего числа опрошенных	полустационарная, надомная	Рабочей карты № 8 (вопрос 23)			
5.	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)	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	1	4	нет по РСМСП
6.	Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	1	
7.	Устранение замечаний, предписаний органов государственного контроля (надзора) и исполнительных органов государственной власти в установленные сроки:	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 7.1-7.2.	2		
7.1.	органы государственного контроля (надзора)	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, п/п 6	1		Рекомендаций на 2022
7.2.	исполнительные органы государственной власти	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, п/п 7	1	—	
8.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 24)	1	1	



	<i>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>	полустационарная, надомная	Рабочей карты № 7, таблица, п/п 3		/	
--	--	-------------------------------	--------------------------------------	--	---	--

#### 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>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 8)	1	/	
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.13	1	/	
2.1.	жилым помещением	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 9)	1	-	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 10)	1	/	
2.3.	питанием	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 11)	1	/	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 12)	1	/	

2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 13)	1	/	
2.6.	хранением личных вещей	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 14)	1	/	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 15)	1	—	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 16)	1	/	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 17)	1	/	
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 18)	1	—	
2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 19)	1	/	
2.12	периодичностью прихода социального работника на дом	надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 20)	1	—	
2.13	оперативностью решения вопросов	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 21)	1	/	
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 22)	1	/	
4.	<i>Доля получателей социальных услуг,</i>	стационарная,	Значение показателя из	1	—	

обслуживании, от общего числа опрошенных					
--	--	--	--	--	--

Предложения по улучшению качества работы организации:

Оборудовать и создать условия для детей - инвалидов  
 по потребности и т.д.

Члены экспертной комиссии:

Петриченко И.К.

(Ф.И.О.)

*[Signature]*

(подпись)

Председатель РОО ВРСЗ

(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Белаяева Т.М.

(Ф.И.О.)

*[Signature]*

(подпись)

Председатель ОА "Ильин"

(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

(Ф.И.О.)

(подпись)

(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

(Ф.И.О.)

(подпись)

(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

В.Л. Кривенко

(Ф.И.О.)

*[Signature]*

(подпись)

*[Signature]*

(должность)

«14» июля 2017 г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О.)

(подпись)

(должность)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.