

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

Наименование организации: бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Отрада»

Юридический адрес: Российская Федерация, 628600, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменской области, г. Нижневартовск, ул. Дружбы Народов, 15б

Почтовый адрес: Российская Федерация, 628606, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменской области, г. Нижневартовск, ул. Дружбы Народов, 15б

Ф. И. О. руководителя: Прокопьева Светлана Геннадьевна

Контактный телефон: тел./факс: 8 (3466) 46-14-20

№ п/п	Показатели	Применение показателей в зависимости от формы обслуживания	Источник получения информации	Максимальное значение показателя в баллах	Оценка независимой комиссией	Комментарии
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
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 социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):</i>	стационарная, полустационарная, надомная	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»	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	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	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 1	1	1	
2.	<i>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.2.	1	1	
3.	<i>Доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 3	1	0,92	

4.	<i>Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 2	1	1	
5.	<i>Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – тотально незрячих</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 3	1	1	
6.	<i>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</i>	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 в сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 6.2.	1	1	
7.	<i>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 7.1-7.2	2	1,8	
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	0,8	Не все сотрудники представляются
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	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 4	1	1	

	получения необходимой информации от числа контрольных обращений					
8.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 8.1-8.3	3	3	
8.1.	лично в организацию социального обслуживания	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 4	1	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	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	1	
9.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 9.1-9.3	3	3	
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	1	
9.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 9.2.	1	1	
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	1	
10.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 1)	1	1	Результаты анкетирования 30 человек за 1 квартал и 14 человек

	<i>обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных</i>					при очном опросе
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>	стационарная, полустационарная	Сумма значений показателей 1.1-1.4	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, использующих для передвижения кресла-коляски)	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 1	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	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 3	1	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	1	
2.	<i>Качество оказания ситуационной помощи отдельным категориям граждан</i>	полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 5	1	1	
3.	<i>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп</i>	стационарная, полустационарная,	Значение показателя из Рабочей карты № 8	1	1	

	<i>получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</i>	надомная	(вопрос 2)			
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	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	0,98	1 вакансия инструктора ДФК
6.	<i>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 3)	1	1	
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
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>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 6)	1	1	
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 7)	1	1	
3.	<i>Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 3	1	0,76	

	<i>квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников</i>					
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	0,98	
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	0,99	
2.1.	жилым помещением	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 9)	1	0,98	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 10)	1	1	
2.3.	питанием	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 11)	1	1	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 12)	1	1	
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 13)	1	1	

2.6.	хранением личных вещей	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 14)	1	1	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно- гигиеническим помещением	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 15)	1	1	
2.8.	санитарным содержанием санитарно- технического оборудования	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 16)	1	1	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 17)	1	1	
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 18)	1	1	
2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 19)	1	1	
2.12	периодичностью прихода социального работника на дом	надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 20)	1	1	услуги не предоставляются
2.13	оперативностью решения вопросов	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 21)	1	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	1	
4.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных эффективностью проводимых мероприятий, имеющих индивидуальный характер</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 23)	1	1	

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

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Установить тактильную табличку с наименованием учреждения и графиком работы.

2. Провести инструктирование сотрудников по проведению телефонных консультаций.

Члены экспертной комиссии:

Качавадзе В.И.
(Ф.И.О.)

В.И.И.
(подпись)

през. С.В.И.И.Н.-Васильев
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Морозенко О.Н.
(Ф.И.О.)

О.Н.М.
(подпись)

соц. педагог БУ "ЦТН "Восток"
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Иванова И.А.
(Ф.И.О.)

И.А.И.
(подпись)

руководитель РБФ/ТД "Человек свет"
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Александрова Т.Ф.
(Ф.И.О.)

Т.Ф.А.
(подпись)

начальник ООКО БУ "Методический центр развития социального обслуживания"
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Шельник Е.В.
(Ф.И.О.)

Е.В.Ш.
(подпись)

методическое ООКО БУ "Методический центр развития социального обслуживания"
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Мирошнина Светлана Геннадьевна
(Ф.И.О.)

С.М.М.
(подпись)

директор БУ "Мед-интернет для престарелых и инвалидов "Отрада"
(должность)

«03» мая 2017г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О.)

(подпись)

(должность)

«__» _____ 20__ г.