

Приложение 1 к Методике
 проведения независимой оценки качества
 оказания услуг негосударственными
 организациями социального
 обслуживания Ханты-Мансийского
 автономного округа – Югры

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

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью "Региональный центр социального обслуживания населения "Добродель"
 Юридический адрес: 628403 Тюменская обл., г. Сургут, проезд Дружбы д. 6
 Фактический адрес: 628403 Тюменская обл. ХММЮ-Югра, г. Сургут, проезд Дружбы д. 6
 Ф. И. О. руководителя: Стребной Делатрий Николаевич
 Контактный телефон: 8(3462) 244-333, rsc.dobrodel@mail.ru

| № 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. | 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, домашняя | Сумма значений показателей 1.1-1.3 | 3 | 3 | Оценивается сайт организации Югра |

| | | | | | | |
|------|---|--|---|---|-----|--|
| | <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» | стационарная, полустационарная, надомная | Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.1. | 1 | 1 | <i>оценивается сайт социальных услуг</i> |
| 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 | 0,0 | |
| 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 | — | |

| | | | | | | |
|------|--|--|---|---|---|--|
| 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 | 1 | |
| 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 | — | |
| 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 | — | |
| 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 | — | |
| 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 | |

| | | | | | | |
|------|---|--|---|---|---|--|
| 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 | 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. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | 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 | 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. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | 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 | — | |
| 9.2. | на официальном сайте организации | стационарная, | Значение показателя из | 1 | 1 | |

| | | | | | | |
|------|---|--|---|---|---|--|
| | социального обслуживания в сети «Интернет» | полустационарная, надомная | Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 9.2. | | | |
| 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. | <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 | 1 | |

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 | | |
| 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 | | |

| | | | | | | |
|------|--|--|---|---|-----|--|
| 1.2. | 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 | 0,8 | |
| 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 | 0,3 | |
| 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 | | |

| | числа опрошенных | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|--|
| III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги | | | | | | |
| 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> | полустационарная, надомная | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 4) | 1 | 1 | |
| 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> | полустационарная, надомная | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 5) | 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</i> | стационарная, | Значение показателя из | 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 | 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 | 0,5 | |
| 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 | 1 | |
| 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 | | |
| 4. | <i>Доля получателей социальных услуг,</i> | стационарная, | Значение показателя из | 1 | | |

| | | | | | | |
|------|--|--|--|---|---|--|
| | <i>удовлетворенных эффективностью проводимых мероприятий, имеющих индивидуальный характер (оздоровительных, реабилитационных), от общего числа опрошенных</i> | полустационарная, надомная | Рабочей карты № 8 (вопрос 23) | | 1 | |
| 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 | — | |
| 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 | — | |
| 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 | — | |
| 7.1. | органы государственного контроля (надзора) | стационарная, полустационарная, надомная | Значение показателя из Рабочей карты № 7, п/п 6 | 1 | — | |
| 7.2. | исполнительные органы государственной власти | стационарная, полустационарная, надомная | Значение показателя из Рабочей карты № 7, п/п 7 | 1 | — | |
| 8. | <i>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном</i> | стационарная, полустационарная, надомная | Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 24) | 1 | 1 | |


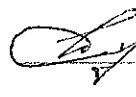
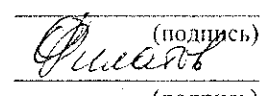
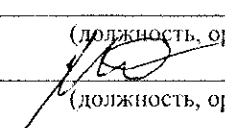
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| обслуживании, от общего числа опрошенных | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Предложения по улучшению качества работы организации:

На сайте "Союзсудии Югост" не править организационные ошибки, создать свой сайт. Подготовить буклет, брошюры и целую расширенную клиентскую базу.

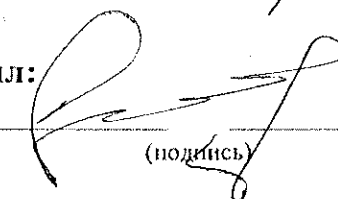
Члены экспертной комиссии:

Тетрушко Т.К.
(Ф.И.О.)
Дзгирева Т. М.
(Ф.И.О.)
Филатов С. И.
(Ф.И.О.)
(Ф.И.О.)

 (подпись) Бригера-Рогова Р.О. (должность, организация/общественное объединение и т.п.)
 (подпись) Бригера-Рогова Р.О. (должность, организация/общественное объединение и т.п.)
 (подпись) (должность, организация/общественное объединение и т.п.)
 (подпись) (должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Витренко Д. И.
(Ф.И.О.)

 (подпись) директор ООО "РЭССТ Абордент" (должность)

« 5 » июля 2014 г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

_____ (Ф.И.О.) _____ (подпись) _____ (должность)

« _____ » _____ 20 _____ г.