

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 «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина»

Юридический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра Тюменской области, 628484, г. Когалым, ул. Прибалтийская, д. 17 А

Фактический адрес: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра Тюменской области, 628484, г. Когалым, ул. Прибалтийская, д. 17 А

Ф. И. О. руководителя: Самокрутова Елена Владимировна

Контактный телефон: тел./факс: 8(34667) 2-11-10

№ п/п	Показатели	Источник получения информации	Максимальное значение показателя в баллах	Оценка независимого эксперта	Комментарии
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
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>	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»	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	Значение показателя из Рабочей карты № 1	1	1	

	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»				
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	1	
2.	<i>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</i>	Да – 1, нет – 0	1	0	
3.	<i>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</i>	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.	<i>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</i>	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 П 1 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 П 2 из Рабочей карты № 3	1	1	
5.	<i>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</i>	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.	<i>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</i>	Сумма значений показателей 6.1-6.3	3	3	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в	Возможность имеется – 1,	1	1	

	организации социального обслуживания	представлена частично – 0,5, возможность отсутствует – 0			
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.	<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>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 1)	1	1	Опрошено 746 из 1498 потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа обслуженных

## 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>	Сумма значений показателей 1.1-1.4	4	3,86	
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	1	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Значение показателя П 1.2 из Рабочей карты № 4	1	0,924	Для лиц с нарушением зрения не выполнены требования доступности условий беспрепятственного доступа. в здании по ул. Мира, 26 для лиц с нарушением зрения отсутствуют звуковые ориентиры; в здании по ул. Дружбы народов, 12 для лиц с нарушением зрения отсутствуют звуковые ориентиры; в здании по ул. Прибалтийская, 17 А для лиц с нарушением зрения отсутствуют звуковые ориентиры

1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Значение показателя П 1.3 из Рабочей карты № 4	1	0,937	Для лиц с нарушением зрения не выполнены требования доступности условий беспрепятственного доступа: в здании по ул. Мира, 26 для лиц с нарушением зрения отсутствуют звуковые ориентиры; в здании по ул. Дружбы народов, 12 для лиц с нарушением зрения отсутствуют звуковые ориентиры; в здании по ул. Прибалтийская, 17 А для лиц с нарушением зрения отсутствуют звуковые ориентиры
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Есть – 1, нет – 0	1	1	
2.	<i>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 2)	1	0,96	Опрошено 746 из 1498 потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа обслуженных
3.	<i>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</i>	Есть – 1, нет – 0	1	1	
4.	<i>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</i>	Значение показателя П 1 из Рабочей карты № 5	1	1	
5.	<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>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 3)	1	1	Опрошено 746 из 1498 потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа обслуженных
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (кроме организаций стационарного типа – геронтологический центр, дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологический интернат)</b>					
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>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 4)	1	1	Опрошено 746 из 1498 потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа

					обслуженных
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>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 5)	1	1	Опрошено 746 из 1498 потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа обслуженных
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>					
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>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 6)	1	1	Опрошено 746 из 1498 потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа обслуженных
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 7)	1	1	Опрошено 746 из 1498 потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа обслуженных
3.	<i>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</i>	Значение показателя П 2 из Рабочей карты № 5	1	0,31	42 работника (32%) из 132 работников учреждения (кроме административно-управленческого персонала) прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
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>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 8)	1	1	Опрошено 746 из 1498 потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа обслуженных
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</i>	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.12	1	0,95	Опрошено 746 из 1498 потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа обслуженных

2.1.	жилым помещением	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 9)	1	-	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 10)	1	1	
2.3.	питанием	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 11)	1	0,95	
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	0,9	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 15)	1	0,9	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 16)	1	0,96	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 17)	1	0,9	
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	-	
2.12.	оперативностью решения вопросов	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 20)	1	0,96	
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных</i>	Значение показателя П	1	1	Опрошено 746 из 1498

	<i>качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</i>	из Рабочей карты № 6 (вопрос 21)			потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа обслуженных
4.	<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>	Значение показателя П 3 из Рабочей карты № 5	1	1	
5.	<i>Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде</i>	Значение показателя П 4 из Рабочей карты № 5	1	1	
6.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</i>	Значение показателя П из Рабочей карты № 6 (вопрос 22)	1	0,9	Опрошено 746 из 1498 потенциальных респондентов за январь-август 2015 года, что составило 50% от числа обслуженных

#### Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Обеспечить условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

входную зону здания по ул. Мира, 26 для лиц с нарушением зрения – разместить систему звуковых ориентиров;

входную зону здания по ул. Дружбы народов, 12: для лиц с нарушением зрения – разместить систему звуковых ориентиров;

входную зону здания по ул. Прибалтийская, 17а: для лиц с нарушением зрения – разместить систему звуковых ориентиров.

санитарно-гигиенические помещения здания по ул. Мира, 26 для лиц с нарушением зрения – разместить систему звуковых и тактильных ориентиров;

санитарно-гигиенические помещения по ул. Дружбы народов, 12: для лиц с нарушением зрения – разместить систему звуковых и тактильных ориентиров;

санитарно-гигиенические помещения по ул. Прибалтийская, 17а: для лиц с нарушением зрения – разместить систему звуковых и тактильных ориентиров.

2. Провести анализ частичной неудовлетворенности получателей услуг условиями предоставления услуг (результаты анкетирования):

питанием;

хранением личных вещей;

оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;

санитарным содержанием санитарно-технического оборудования;

порядком оплаты социальных услуг;  
оперативностью решения вопросов  
и провести мероприятия по улучшению.

**Члены экспертного совета:**

Гадуркина И.В.  
(Ф.И.О.)

т.п.) Галава И.С.  
(Ф.И.О.)

т.п.)

Мон  
Сидорова

член профсоюзной организации "ТЭ Коммуна-  
льный центр социального обслуживания насе-  
ленного пункта "Виктория"  
(подпись) (должность, организация/общественное объединение и  
член профсоюзной организации "ТЭ  
Коммунальный центр социального обслуживания"  
(подпись) (должность, организация/общественное объединение и

**С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:**  
Руководитель организации социального обслуживания

« директор  
« 07 » сентября 2015 г.

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

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Самойлова С.В. Сем  
(Ф.И.О.) (подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)