

Справка
по проведению независимой оценке деятельности ГКУ ЯНАО «СРЦН «Гармония» в МО г. Ноябрьск»

15 декабря 2015 года

г. Ноябрьск

В соответствии с планом работы Попечительского совета проведена оценка деятельности государственного казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» в МО г. Ноябрьск» (далее – Учреждение)

Проверка проводилась членами попечительского Совета в период с 14 по 15 декабря 2015 года.

Учреждение осуществляет свою деятельность на основании Устава, утвержденного Приказом департамента социальной защиты населения ЯНАО от 26.01.2015 № 9-00 «Об утверждении Устава государственного казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» в МО г. Ноябрьск». лицензии на осуществление медицинской деятельности

Учреждение при осуществлении уставной деятельности руководствуется:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

Федеральным законом от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

Постановлением Правительства ЯНАО от 25 декабря 2014 N 1087-А "О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг» и другими нормативными правовыми документами.

В процессе проведения оценки деятельности установлено:

В Учреждении создана нормативно-методическая базы системы качества Учреждения, поддерживаемая в рабочем состоянии.

Приказом по учреждению от 30.04.2015 № 62-П «Об изменении состава комиссии по внутреннему контролю» возложена ответственность по контролю за исполнением утвержденных стандартов предоставления государственных услуг.

Контроль по выполнению качества предоставляемых услуг сотрудниками отделений Центра осуществляется в соответствии с положением о внутреннем контроле в ГКУ «СРЦН «Гармония», утверждённым приказом директора центра от 19.02.2015 №43-П г., годовым планом учреждения, планом контроля открытых мероприятий, по письменному или устному указанию директора учреждения или в случае нестандартной ситуации. За 2015 год проведено 67 внутренних проверок.

Учреждении ежеквартально проводится мониторинг качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения.

Письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания социальных услуг, признанных обоснованными по результатам проверок вышестоящей организацией и контрольно-надзорных органов в Учреждении нет.

В 2014 году в Учреждении создан официальный Интернет-сайт и обеспечено его системное сопровождение. Назначен ответственный за ведение сайта от 12.03.2015 года №49-П.

Материалы об Учреждении и социальном обслуживании населения размещены в здании учреждения на информационных стендах, на официальном сайте учреждения в соответствии с Приложением № 1 к методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденным приказом Минтруда России от 30.08.2013 № 391а.

На информационных стендах учреждения содержится следующая информация:

являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - материалов

В Учреждении за период 2015 года обновлены 24 ранее разработанные и разработано 2 памятки, 19 буклетов. На момент проверки Учреждением распространено 2250 экземпляров памяток, буклетов.

В целях обеспечения доступности способов обратной связи с получателями социальных услуг, в учреждении ведется анкетирование. За 2014 год в учреждении проведено 51 анкетирование о качестве предоставляемых услуг.

Количество отзывов граждан о профессиональном мастерстве работников установлено через систему анкетирования, опроса, Книги почетных гостей, папки отзывов и предложений.

На момент проверки количество граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, выявленных через систему анкетирования, отзывов составило 55 человек.

Количество выданных в 2015 году грамот, дипломов и письменных благодарностей за работу учреждению, руководителю, специалистам от граждан- 23, общественных организаций и юридических лиц на момент проверки составило - 28 шт.

На 15 декабря 2015 года отражено размещение в СМИ 6 материалов о деятельности учреждения информационного характера

На основании вышеизложенного членами комиссии была установлена оценка деятельности учреждения -3803 балла (Приложение1)

Рекомендации

Ввести в работу учреждения:

1. Положение о проведении самоконтроля персонала

Генеральный Директор

Председ. правлен.
НКО «Амбогодя семья»

Румиш
ФФ

Каткова

Румиш В.И.
Кашуркин В.В.

Беева

Со справкой ознакомлена:
Директор учреждения

Е.А. Фучило

- Месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайта и электронной почты учреждения.
- Перечень заявителей.
- Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги.
- Основания отказа в предоставлении государственной услуги.
- Основания и условия предоставления услуг.
- Перечень гарантированных социальных услуг.
- Перечень дополнительных социальных услуг и другая информация.

На сайте учреждения размещена следующая информация:

- а) о дате создания, учредителе (учредителях), месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии);
- б) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- в) о формах социального обслуживания и видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;
- г) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- д) о руководителе организации социального обслуживания, его заместителях, руководителях филиалов организации социального обслуживания (при их наличии);
- е) о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;
- ж) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг);
- з) об объеме деятельности по предоставлению социальных услуг, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- и) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года (на сайте www/bus.gov.ru)
- к) иная информация, необходимая для расчета значений показателей качества работы организации социального обслуживания.
- 2. Документы:
 - а) копия устава организации социального обслуживания;
 - б) копии лицензий (при наличии) на осуществление образовательной деятельности, медицинской деятельности (с приложениями);
 - в) копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка.
 - г) копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг;
 - д) копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчетов об исполнении таких предписаний. (Предписаний нет).
- Иная информация и документы, которые размещаются, опубликовываются по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которых

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

Название учреждения ГКУ ЯНАО «СРЦН «Гармония» в МО город
Ноябрьск»

Дата посещения учреждения 15.12.2015 год

Показатели	Расчет показателя в соответствии с Методикой	Значение показателя за оцениваемый период
Показатель 1 Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (единиц жалоб), за оцениваемый период	$0 \times 1 = 0$	0
Показатель 2 Степень обеспеченности клиентов учреждения информационными материалами о деятельности учреждения и порядке предоставления услуг учреждением за оцениваемый период	$74 \times 100 : 74 = 100$	100
Показатель 3 Число выявленных нарушений, указанных в представлениях (протоколах) контрольных органов за оцениваемый период	$0 \times 1 = 0$	0
Показатель 4 Число информационных материалов о деятельности учреждения и порядке предоставления услуг (публикации в печатных средствах массовой информации, выступления на радио, телевидении, изданные буклеты и др.) за оцениваемый период	$51 \times 1 = 51$ 6 СМИ Буклеты – 19 новых и откорректировано 24 за период 2014 года Памятки - 2	51 материал/ 6 СМИ +2250 (экземпляр)
Показатель 5 Число информационных материалов о деятельности учреждения, размещенных на сайте учреждения либо на официальном сайте департамента социальной защиты населения автономного округа за оцениваемый период	$57 \times 1 = 57$	57
Показатель 6 Степень удовлетворенности получателей услуг качеством обслуживания в учреждении за оцениваемый период	$51 \times 100 : 51 = 100$	100
Показатель 7 Степень удовлетворенности клиентов комфортностью оказания услуг за оцениваемый период	$51 \times 100 : 51 = 100$	100
Показатель 8 Степень удовлетворенности клиентов компетентностью персонала	$51 \times 100 : 51 = 100$	100

учреждения, оказывающего социальные услуги, за оцениваемый период		
Показатель 9 Степень выполнения мероприятий плана по улучшению качества работы учреждения за оцениваемый период	$2 \times 100 : 2 = 100$	100
Общий оценочный балл по учреждению (сумма баллов по показателям)		3803

Дата составления оценочного листа « 15 » декабря 2015 г.

Подписи независимых экспертов

Председатель
попечительского совета

Румисов | Румисов В.Г.

Члены
попечительского совета

Машикина Д.В.
Каткова
|
|
|
|
|
|
|
|