

Лист самообследования

Государственное казенное учреждение Самарской области «Тольяттинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»

(Наименование учреждения)

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах	Самообследование учреждения
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 социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	
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»	баллы	1	Рейтинг за 2014 (2015) изучается на сайте Отмечается в листе самообследования http://bus.gov.ru/public/rating_new.html?report_year=2015&report_period=0
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»	от 90 до 100 %	1	Список необходимой информации (постановление Правительства РФ от 24.11.2015 № 1239) с отметками о размещении на сайте поставщика и или сайте министерства, Интернет ссылки и принтскрины страниц с информацией по каждой позиции прикладывается к листу самообследования http://www.center-garmonia63.ru/ http://www.center-garmonia63.ru/index.php/o-nas?template=protostar http://www.center-garmonia63.ru/index.php/o-nas/struktura-uchrezhdeniya-i-kategrii-klientov http://www.center-garmonia63.ru/index.php/o-nas/o-sotsialnye-uslugi-okazyvaemye-uchrezhdeniem http://www.center-garmonia63.ru/index.php/o-nas/o-sotsialnye-uslugi-okazyvaemye-uchrezhdeniem/poryadok-i-usloviya-predostavleniya-uslug http://www.center-garmonia63.ru/index.php/o-nas/nezavisimaya-otsenka-

				kachestva-okazyvaemykh-uslug http://www.center-garmonia63.ru/index.php/o-nas/antikorruptsionnaya-deyatelnost http://www.center-garmonia63.ru/index.php/o-nas/materialno-tehnicheskoe-obespechenie http://www.center-garmonia63.ru/index.php/o-nas/finansovo-khozyajstvennaya-deyatelnost http://www.center-garmonia63.ru/index.php/o-nas/spetsialnaya-otsenka-uslovij-truda http://www.center-garmonia63.ru/index.php/rukovodstvo http://www.center-garmonia63.ru/index.php/personalnyj-sostav-rabotnikov http://www.center-garmonia63.ru/index.php/dokumenty http://www.center-garmonia63.ru/index.php/dokumenty/lokalnye
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	да	1	Предоставление ФОТО (с датой съемки) размещения информации. Лист самообследования (количество и перечень размещенной информации – стенды, брошюры, буклеты) Образцы буклетов и т.д. Информация для посетителей и получателей социальных услуг представлена в виде стендов, где представлена информация об органах государственной власти, органах местного самоуправления, уставе центра, внутреннем трудовом распорядке, коллективном договоре, локальных актах центра, стенд с информацией по приемной семье, творчестве детей, приказы, общая информация, планы работы, графики работы специалистов, режим дня, информация о социально – правовой службе, режиме рабочего времени, график работы телефонной линии, о государственных стандартах обслуживания семей и детей Самарской области, категории клиентов, получающих услуги в СРЦН «Гармония», видах услуг. Также предоставлены образцы документов для предоставления социального обслуживания получателю государственной услуги (приложения административного регламента, утвержденного приказом министерства социально-демографической и семейной политики самарской области от 15.05.2013 года №219), бланки заявлений, информация согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», брошюры и буклеты.
	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да	1	В листе самооценки – есть или нет альтернативная версия сайта: - официальный сайт организации социального обслуживания в сети Интернет (организации или на сайте министерства); - наличие альтернативной версии сайта; - наличие версии для слабовидящих (не по стандартам международный

				стандарт доступности веб-контента и веб-сервисов WCAG) - наличие международного стандарта доступности веб-контента и веб-сервисов WCAG; Если есть альтернативная версия, то в каком виде, описание, принтскрин, Интернет ссылка http://www.center-garmonia63.ru/
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	
3.1.	телефон	да	1	Указать телефоны, по которым осуществляется получение информации и запись на прием: Приемная директора Тел. (8482) 97-11-49 Приемное отделение Факс (8482) 97-11-48 Отделение социально-правовой помощи (8482) 45-58-33
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да	1	Указать электронную почту и другие сервисы, по которым осуществляется получение информации и запись на прием E-mail: garmonia_tlt@mail.ru
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	100%	1	График работы телефонной линии ГКУ СО «Тольяттинский СРЦН «Гармония» Приемная директора Тел. (8482) 97-11-49 Отделение социально-правовой помощи (8482) 45-58-33 Пн-Пт С 8:00 до 12:00 12:00 до 12:30 обед С 12:30 до 16:30 Сб, Вс. - выходной Приемное отделение (8482) 97-11-48(49) круглосуточно. Прием звонков осуществляется Пн-Пт С 16:30 до 8:00

				Сб. Вс. Круглосуточно 30 результативных звонков
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	100%	1	Предоставление Перечня электронных адресов и сервисов в организации для контакта с клиентами. E-mail: garmonia_tlt@mail.ru 3 обращения – 100% ответ (принтскрины ответов на обращения)
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1-5.3)	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возмож-ность имеется	1	Наличие книги предложений (ксерокопия записей за текущий год), наличие ответственного, принимающего заявления Ответственные – специалисты ОСПП
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возмож-ность имеется	1	Наличие распечатанных жалоб граждан (при наличии), наличие ответственного за ответы на электронные жалобы
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возмож-ность имеется	1	http://minsocdem.samregion.ru/poryadok-podachi-zhalob-i-obrashcheniy-grazhdan#
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	представле-на в полном объеме	1	Фото(с датой съемки) информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	представле-на в полном объеме	1	Ссылка на страницу сайта http://www.center-garmonia63.ru/index.php/obratnaya-svyaz
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	представле-на в полном объеме	1	http://www.minsocdem.samregion.ru/forma-oficialnogo-obrashcheniya-0

7.	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	97%	0,97	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации-115 3) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации-97%
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
1.	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:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	
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)	не оборудована	0	Фото (с датой съемки) прилегающей территории, оценка доступности в баллах -
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	частично доступны /	0,5	Фото (с датой съемки) входных зон на объектах, оценка доступности в баллах
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	не доступно	0	Фото (с датой съемки) специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения на объектах, оценка доступности в баллах -
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(нет)	0	Фото (с датой съемки) видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения на объектах, оценка доступности в баллах -
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	97%	0,97	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными-115 3) Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных-97%
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с	(есть)	1	Приложение к П.П П.3

	перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания			
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	95%	0,95	Лист самообследования: - штатное расписание организации социального обслуживания -100,5; - среднесписочная численность работников за год, чел-89.; 3 значения 1) количество штатных единиц специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг установленных штатным расписанием-39; 2) количество штатных единиц специалистов, осуществляющих предоставление социальных услуг, в организации-39 3) укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг-37
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	88%	0,88	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее-104 3) Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных-88%
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (не оцениваются!)				
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания				
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	97%	0,97	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания-115 3) Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных-97%
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	92%	0,92	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания-109 3) Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от

				общего числа опрошенных-92%
3.	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	21%	0,21	3 значения: 1) общее число работников-91; 2) число 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-19 3) 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
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	90%	0,9	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания-103 3) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных-90%
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	82%	0,82	
2.1.	жилым помещением	90%	0,90	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных жилым помещением-106 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных жилым помещением, от числа опрошенных-90%
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	88%	0,88	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг-104 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг, от числа опрошенных-88%
2.3.	питанием	88%	0,88	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118

				2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием-104 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием, от числа опрошенных-88%
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	92%	0,92	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем-109 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем, от числа опрошенных-92%
2.5.	предоставлением социально-бытовых услуг	85%	0,85	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением социально-бытовых услуг-100 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, от числа опрошенных-85%
2.6.	хранением личных вещей	91%	0,91	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных хранением личных вещей-107 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных хранением личных вещей, от числа опрошенных-91%
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	30%	0,30	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением-35 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, от числа опрошенных-30%
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	73%	0,73	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования-86 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, от числа опрошенных-73%
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	96%	0,96	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг-113 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных порядком

				оплаты социальных услуг, от числа опрошенных-96%
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	81%	0,81	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг-96 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг, от числа опрошенных-81%
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	92%	0,92	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания-109 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания, от числа опрошенных-92%
2.12.	оперативностью решения вопросов	96%	0,96	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных оперативностью решения вопросов-113 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оперативностью решения вопросов, от числа опрошенных-96%
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	100%	1	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118 2) число получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)-118 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных-100%
4.	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):	жалоб не зарегистрировано	1	Приложение к листу самообследования 2 значения 1)Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде 2) количество получателей социальных услуг в отчетном периоде 3) 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)
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального	99%	0,99	Приложение к листу самообследования – анкеты (выборка) и 3 значения: 1) число опрошенных-118

	обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных		
--	--	--	--

Содержание		Данные показателя	Источники данных
Б. Индекс открытости, прозрачности, доступности информации об организации социального обслуживания			
Б.1	Доступность и доступность информации об организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации, на информационных порталах и порталах муниципальных и государственных органов власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «Интернет»)		Максимальное значение – 3 балла
Б.1.1	Доступность и открытость государственных и муниципальных учреждений – заявителей, размещен на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных услугах (далее – «Сайт») в сети «Интернет»	баллы	
Б.1.2	Доступность информации в действующей организации, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», открытой для размещения информации на своем сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», утвержденной уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (далее – «Постановление») в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 28 января 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах единого государственного информационного пространства граждан Российской Федерации»	баллы 0,5 до 1,0	

2) число получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании-117

3) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных-99%