

Оценочный лист
качества работы организаций социального обслуживания надомной формы

Муниципальный район, городской округ

Яковлевский городской округ

Дата проведения исследования **«26» 12. 2019г.**

Ф.И.О. эксперта

Буняева Е.А., Портянкин Ю.Д., Кулик В.Н.

Наименование организации социального обслуживания

МБУСОССЗН «КЦСОН» Яковлевского городского округа

№	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
1	Открытость и доступность информации организации		
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»	От 0 до 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» (менее чем 10% - 0; от 10 до 30% - 0,3; от 30 до 60% - 0,6; от 60 до 90 % - 0,9; от 90 до 100 % - 1)	От 0 до 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	0/1	1
1.4	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0/1	0
1.5	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		
	- телефон	0/1	1

	- электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	0/1	1
1.6	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		
	- количество результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации	522	
	- число контрольных звонков по телефону	92	
	- количество 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	28	
	- число контрольных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	10	
1.7	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		
	- лично в организацию социального обслуживания	0/1	1
	- в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0/1	1
	- по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	0/1	1
1.8	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: (отсутствует-0; представлена частично -0,5; представлена в полном объеме -1)		
	- в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0/0,5/1	1
	- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0/0,5/1	1
	- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0/0,5/1	1
2	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
2.1	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг*:		
	- количество штатных единиц, установленных штатным расписанием	92	
	- количество имеющихся штатных единиц	9	

3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	
3.1	Количество 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	63
	Общее число работников в организации (кроме административно-управленческого персонала)	63
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
4.1	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией*	0
4.2	Количество граждан, получивших социальные услуги в организации*	661

ИНСТРУКЦИЯ

Уважаемый независимый эксперт!

Вам предстоит оценить качество работы **организации социального обслуживания**. Результаты Вашей оценки будет учитываться при формировании рейтинга организаций социального обслуживания.

Для осуществления оценки организации внимательно ознакомьтесь с настоящей инструкцией, аккуратно и разборчиво заполните в оценочном листе графы «Муниципальный район, городской округ», «Наименование организации социального обслуживания», укажите дату проведения оценки, Ваше имя и фамилию.

Изучите структуру сайта, позвоните в организацию, отправьте на ее электронный адрес любой запрос, лично посетите данную организацию, встретитесь с руководителем и сотрудниками, посмотрите необходимые документы. Проставьте в оценочном листе Ваши оценки.

Диапазон балльной оценки указан в таблице для каждого показателя. Меньшее количество баллов означает худшую оценку, чем больше баллов указывается в оценочной графе, тем выше оценка показателя.

Если оценка показателя указана «0/1», то в 1 балл оценивается наличие каждого показателя, отсутствие – 0 баллов. Утвердительные ответы также оцениваются в 1 балл, отрицательные - 0 баллов.

Оценка показателей 1.2., 1.8. осуществляется в соответствии с указанной в оценочном листе шкалой.

***Обратите внимание на примечание к показателям:**

Примечание к показателям 2.1., 4.1., 4.2. Информация предоставляется на дату начала независимой оценки.

Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!