Оценочный лист

качества работы организаций социального обслуживании надомной формы

Муниципальный район, городской округ: Красногвардейский район

Дата проведения исследования « 27 июня 2016 г.

ФИО эксперта: Лопатин Яков Григорьевич

Наименование организации социального обслуживания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | Критерии н показатели качества работы | Значение показателя (в баллах**)** | Результаты  оценки |
| **1** | Открытость н доступность информации об организации социального обслуживания | | |
| **1 1** | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях(wwvv.bus.gov.ru) в сети«Интернет» | **От** и до **1** | 1 |
| 1.2 | Соответствиe информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организаций социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в ceти «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи13 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 % - I) | **От и** до **1** | 1 |
| **1.5** | 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 |
| **15** | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | | получателей |
|  | - телефон | 0/1 | 1 |
|  | - электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 0/1 | 0 |
| **1.0** | Результативность обращений при использовании взаимодействия с получателями социальных услуг информации | дистанционных способов для получения необходимой | |
|  | -количество результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой1щформащ111 | 10 | |
|  | - число контрольных звонков по телефону | 1 | |

: МБУСОССЗН «Комплексный центр социального обслуживания

Населения Красногвардейского района»

2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | - количество результативных обращении в организацию социального обслуживания по электронной почте пли с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации | 0 | |
|  | - число контрольных обращений по электронной почте пли с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 0 | |
| 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 |
| IX | Наличие информации о порядке подачи жалобы по социальных услуг:  (отсутствует-0; представлена частично-0,5; представлена | вопросам качества оказания в полном объеме -1) | |
|  | - в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | о/о.5/1 | 1 |
|  | - на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | о/о.5/1 | 0,5 |
|  | - на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | о/о.5/1 | 1 |
| 2 | **Комфортность условии предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | |
| 2 1 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг\*: | | |
|  | -количество штатных единиц, установленных штатным расписанием | 169 | |
|  | - количество имеющихся штатных единиц | 169 | |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания**  **Да** | | |
| 5 1 | Количество работников (кроме административно- управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы пли иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года | 15 | |
|  | Общее число работников в организации | 157 | |
| **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 услуг в организации\* | 1014 | |

ИНСТРУКЦИЯ

Уважаемый независимый эксперт!