

**Оценочный лист
качества работы организаций социального обслуживания
стационарной и полустационарной форм**

Муниципальный район, городской округ

г. Златоуст

Дата проведения исследования « 31 » ноября 2016 г.

Ф.И.О. эксперта Мингалкина Елена Сергеевна Ивсановна Кусова

Наименование организации социального обслуживания

ОТБЗ и 290 км/ч ООО, Индивидуальный предприниматель

№	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
1	Открытость и 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 (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	От 0 до 5	5
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	1
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		504

	- число контрольных звонков по телефону		307
	- 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		1
	- число контрольных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»		1
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	Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг: (не оборудована - 0; частично оборудована - 0,5; оборудована-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)	0/0,5/1	1
	- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0/0,5/1	1
	- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	0/0,5/1	1
	- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	0/1	1
2.2	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	0/1	1

2.3	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг*:	
	- количество штатных единиц, установленных штатным расписанием	24
	- количество имеющихся штатных единиц	16
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	25
	Общее число работников в организации	27
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
4.1	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией*	1
4.2	Количество граждан, получивших социальные услуги в организации*	269

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., 2.1. осуществляется в соответствии с указанной в оценочном листе шкалой.

*Обратите внимание на примечание к показателям:

Примечание к показателям 2.3, 4.1., 4.2.

Информация предоставляется на дату начала независимой оценки.

Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!