**Оценочный лист**

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

Муниципальный район, городской округ Новооскольский район

Дата проведения исследования 18 ноября 2016 года

Ф.И.О. эксперта Гридчина З.Д.

**Наименование организации социального обслуживания** Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Новооскольский дом – интернат для престарелых и инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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 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 1 00 % - 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 | | 5 | | | | |
| - число контрольных звонков по телефону | | 5 | | | | |
| - 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 | | 4 | | | | |
| - число контрольных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | | 4 | | | | |
| 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 | | 0/0,5/1 | | 0,5 | | |
| - 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 | | 75,5 | | | | |
| - количество имеющихся штатных единиц | | 74,5 | | | | |
| 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 | | 7 | | | | |
| Общее число работников в организации | | 75 | | | | |
| 4. | | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | | |
| 4.1 | | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией\* | | - | | | | |
| 4.2 | | Количество граждан, получивших социальные услуги в организации\* | | 99 | | | | |

**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, встретьтесь 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 соответствие 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!**