**Оценочный лист качества условий оказания услуг**

**организациями социального обслуживания**

Муниципальный район, городской округ

Старооскольский городской округ

Дата проведения исследования: 13 июня 2017 г.

Ф.И.О. эксперта Барыбина Любовь Васильевна

**Наименование учреждения:** МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** **п/п** | **Критерии и показатели качества работы** | **Значение показателя** **(в баллах)** | **Результаты оценки** |
| 1. **«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»**
 |  |
|  | «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 0 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 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 |  |
| 1.5.  | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и 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 дистационных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** |
|  | **-** количество результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации | **3** |
| **-** число контрольных звонков по телефону | **3** |  |
| **-** 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 | **2** |  |
| **-** число контрольных обращений по электронной почте пли с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» | **2** |
| 1.7. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |
|  - лично в организацию социального обслуживанию; | 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 социальных услуг: вопросам качества оказания услуг в полном объеме** (отсутствует-0; представлена частично-0,5; представлена |
|  | - 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 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 | 179,5 |
| - количество имеющихся штатных единиц | 179,5 |
| 1. **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания**
 |
| 3.1. | 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 | 126 |
| Общее число работников в организации (кроме административно управленческого персонала) | 136 |
| 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 |  | 10432 |