

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

Муниципальный район, городской округ

*Шибкинский район и город Шибкино*

Дата проведения исследования «*25*» *ноября* 20*16*г.

Ф.И.О. эксперта

*Александров Алексей Викторович*

*Ю. П. Трунов*

Наименование организации социального обслуживания *ТЖСЧСССЗН*

*Шибкинский дом-интернат для престарелых и инвалидов*

№	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>		
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	<i>1</i>
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	<i>1</i>
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	<i>1</i>
1.4	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	0/1	<i>1</i>
1.5	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		
	- телефон	0/1	<i>1</i>
	- электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	0/1	<i>1</i>

1.6	<p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</p> <p>- количество результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации</p> <p>- число контрольных звонков по телефону</p> <p>- 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</p> <p>- число контрольных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p>	<p>18</p> <p>10</p> <p>3</p> <p>3</p>	
1.7	<p>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</p> <p>- лично в организацию социального обслуживания</p> <p>- в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»</p> <p>- по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания</p>	<p>0/1</p> <p>0/1</p> <p>0/1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
1.8	<p>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: (отсутствует - 0; представлена частично - 0,5; представлена в полном объеме - 1)</p> <p>- в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания</p> <p>- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»</p> <p>- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»</p>	<p>0/0,5/1</p> <p>0/0,5/1</p> <p>0/0,5/1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
2	<b>Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>		
2.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг: (не оборудована - 0; частично оборудована - 0,5; оборудована-1)</p> <p>- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц</p> <p>- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения</p> <p>- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения</p> <p>- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения</p>	<p>0/0,5/1</p> <p>0/0,5/1</p> <p>0/0,5/1</p> <p>0/1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

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		161
	- количество имеющихся штатных единиц		28
3.	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>		
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		22
	Общее число работников в организации (кроме административно-управленческого персонала)		139
4.	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
4.1	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией*		нет
4.2	Количество граждан, получивших социальные услуги в организации*		182

### 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 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!**