

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

Муниципальный район, городской округ

Вологодский район

Дата проведения исследования «07» июль 2011 г.

Ф.И.О. эксперта

Уколова Светлана Васильевна

Наименование организации социального обслуживания ЦБСЧ СОСЗН

Коллективный центр социального обслуживания инвалидов Вологодского района

№	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	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 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	<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>	6	2
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>	0/1	1
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>	0/0,5/1	1
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>	0/0,5/1	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 - количество имеющихся штатных единиц		148 104
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		61
	Общее число работников в организации (кроме административно-управленческого персонала)		88
4.	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
4.1	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией*		0
4.2	Количество граждан, получивших социальные услуги в организации*		1095

### 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!