**Протокол**

**независимой оценки качества условий оказания услуг**

ВООО по борьбе с наркоманией и алкоголизмом «Пересвет»

(наименование организации социальной сферы)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | **Показатели оценки**  **качества** | ПЛЮС  (+)  МИНУС  (–) | Расчет значения оценки в баллах | | Результаты оценки |
| **Значение показателя оценки качества по организации** | | | | |  |
| 1. | **Открытость и доступность информации об организации** | | | |  |
| 1.1. | **Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами** | | | | **71** |
|  | **Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы:** | | Количество материалов, размещенных на информационных стендах и на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами  (38 показателей информационные стенды 13 + сайт 25)  Сумма положительных ответов (ПЛЮС), поделённая на количество показателей (38) и умноженная на 100   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | Сумма  ПЛЮСОВ | ×100 = Результат | | 38 |   Результат округляется до целого числа и заносится в столбец результаты оценки, строка 1.1. | |  |
| 1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты; | **+** |
| 2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания; | **+** |
| 3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; | **+** |
| 4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | **+** |
| 5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы); | **+** |
| 6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") | **-** |
| 7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | **-** |
| 8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | **+** |
| 9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; | **-** |
| 10) о финансово-хозяйственной деятельности; | **-** |
| 11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; | **+** |
| 12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; | **+** |
| 13) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. | **-** |
| **Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы:** |  |
| 1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации; | **+** |
| 2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; | **+** |
| 3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; | **+** |
| 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | **+** |
| 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты; | **+** |
| 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; | **+** |
| 7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; | **+** |
| 8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); | **+** |
| 9) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому); | **+** |
| 10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); | **+** |
| 11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; | **+** |
| 12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | **+** |
| 13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; | **+** |
| 14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;  15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); | **+**  **+** |
| 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); | **-** |
| 17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); | **+** |
| 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; | **+** |
| 19) о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг; | **+** |
| 20) о структуре официального сайта (карта сайта); | **+** |
| 21) ссылка на федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"; | **-** |
| 22) информация о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме; | **-** |
| 23) ссылка на официальные сайты департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области; | **-** |
| 24) ссылка на официальные сайты организаций, которые находятся в ведении департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области и которым в соответствии с Федеральным законом "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" предоставлены полномочия на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территориях одного или нескольких муниципальных образований; | **-** |
| 25) ссылка на официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. | **-** |
| 1.2. | **Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:** | | | | **90** |
|  | 1) абонентского номера телефона; | **+** | Дистанц. способы отсутствуют или не функционируют | **0** |  |
| 2) адреса электронной почты; | **+** | Наличие и функционирование одного способа | **30** |
| 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); | **+** | Наличие и функционирование двух способов | **60** |
| 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; | **-** | Наличие и функционирование трех способов | **90** |
| 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); | **-** | Наличие и функционирование более трех способов | **100** |
| 6) иного дистанционного способа взаимодействия:  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  | Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 1.2. | |
| 1.3. | **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** | | **По результатам анкетирования** | | **100** |
| 2. | **Комфортность условий предоставления услуг** | | | |  |
| 2.1. | **Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:** | | | | **100** |
|  | 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **+** | Отсутствуют комфортные условия | **0** |  |
| 2) наличие и понятность навигации внутри организации; | **+** | Наличие одного условия | **20** |
| 3) наличие и доступность питьевой воды; | **+** | Наличие двух условий | **40** |
| 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | **+** | Наличие трех условий | **60** |
| 5) санитарное состояние помещений организации; | **+** | Наличие четырех условий | **80** |
| 6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | **+** | Наличие пяти условий и более | **100** |
| 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.); | **+** | Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 2.1. | |
| 2.2. | **Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).** | | **По результатам анкетирования** | | **100** |
| 2.3. | **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.** | | **По результатам анкетирования** | | **100** |
| 3. | **Доступность услуг для инвалида** | | | |  |
| 3.1. | **Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:** | | | | **80** |
|  | 1) оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **+** | Отсутствуют условия для инвалидов | **0** |  |
| 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **+** | Наличие одного условия | **20** |
| 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | **-** | Наличие двух условий | **40** |
| 4) сменных кресел-колясок; | **+** | Наличие трех условий | **60** |
| 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | **+** | Наличие четырех условий | **80** |
|  | | Наличие пяти условий | **100** |
| Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 3.1. | |
| 3.2. | **Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** | | | | **80** |
|  | 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | **+** | Отсутствуют условия для инвалидов | **0** |  |
| 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | **-** | Наличие одного условия | **20** |
| 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | **+** | Наличие двух условий | **40** |
| 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | **-** | Наличие трех условий | **60** |
| 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | **+** | Наличие четырех условий | **80** |
| 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | **+** | Наличие пяти условий | **100** |
|  | | Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 3.2. | |
| 3.3. | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.** | | **По результатам анкетирования** | | **100** |
| 4. | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)** | | | |  |
| 4.1. | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.** | | **По результатам анкетирования** | | **100** |
| 4.2. | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)** | | **По результатам анкетирования** | | **100** |
| 4.3. | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)** | | **По результатам анкетирования** | | **100** |
| 5. | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | |  |
| 5.1. | **Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)** | | **По результатам анкетирования** | | **100** |
| 5.2. | **Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)** | | **По результатам анкетирования** | | **100** |
| 5.3. | **Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)** | | **По результатам анкетирования** | | **100** |

Дата проведения оценки

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020\_\_ г.

Подпись

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_