

ФОРМА ЭКСПЕРТНОЙ ОЦЕНКИ СОЦИАЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Блок 1. Базовая информация об организации

- 1.1. Наименование организации: _____
- 1.2. Общее количество площадок, на которых работает организация: [_____] шт.,
из них подлежали независимой оценке качества услуг в 2016 году: [_____] шт.
- 1.3. Социальные услуги, которые предоставляются в организации: *(Задайте вопрос буквально: «Что именно делает организация?»). Впишите номера в соответствии со Справкой о видах социальных услуг)*

- 1.4. Количество получателей социальных услуг в организации в 2015 году: [_____] чел.
- 1.5. Показатель рейтинга организации на www.bus.gov.ru: [_____] балл
- 1.6. Количество собранных в организации анкет получателей услуг: [_____] шт.

Блок 2. Оценка официального сайта (страницы) организации в сети Интернет

2.1. Представленность организации в сети Интернет:

- | | |
|----|---|
| 3. | Есть собственный сайт _____ <i>(Впишите адрес)</i> |
| 2. | Есть страница на сайте Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга |
| 1. | Организация в сети Интернет не представлена (→ Блок 2 – не заполняется.) |

2.2. Наличие на сайте организации в сети Интернет следующей информации:

(в соответствии со ст. 13 «Информационная открытость поставщиков социальных услуг» Федерального закона №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

	2. Информация имеется	1. Информация отсутствует	0. Не приме- нимо
1. дата государственной регистрации			
2. учредитель (учредители)			
3. место нахождения			
4. филиал(ы) (при его/их наличии)			
5. режим и график работы			
6. контактные телефоны			
7. адрес(а) электронной почты			
8. структура и органы управления организации			
9. форма социального обслуживания в организации			
10. виды социальных услуг в организации			
11. порядок и условия предоставления социальных услуг			
12. тарифы на социальные услуги организации			
13. численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых из бюджета Санкт-Петербурга			

(Окончание таблицы)

	2. Информация имеется	1. Информация отсутствует	0. Не приме- нимо
14. численность получателей социальных услуг (по формам социального обслуживания и видам услуг), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц			
15. руководитель организации, его заместитель(и)			
16. руководитель(и) филиала(ов) (при их наличии)			
17. персональный состав работников (в т.ч. с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)			
18. материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений)			
19. количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт бюджета Санкт-Петербурга			
20. количество свободных мест для приёма получателей услуг (по формам социального обслуживания), финансируемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц			
21. объём социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета Санкт-Петербурга			
22. объём социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц			
23. наличие лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию			
24. отчёты о финансово-хозяйственной деятельности			
25. правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг			
26. правила внутреннего трудового распорядка			
27. коллективный договор			
28. предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания			
29. отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания			
30. информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг			

2.3. Итоговая оценка соответствия информации, представленной на сайте организации в сети Интернет, порядку размещения информации поставщиком социальных услуг: (Расчёт на основании п.2.2)

	1. Представлено 2 пункта или менее (менее 10%)	0
	2. Представлено от 3-х до 8-и пунктов (10-29%)	0,3
	3. Представлено от 9-и до 17-и пунктов (30-59%)	0,6
	4. Представлено от 18-и до 26-и пунктов (60-89%)	0,9
	5. Представлено от 27-и до 30-и пунктов (90-100%)	1

2.4. Коммуникационные возможности, доступные на сайте организации в сети Интернет:

	1. Имеется	0. Отсутствует
1. имеется форма электронной коммуникации для получения информации о социальных услугах, записи к специалистам		
2. имеется возможность направить в электронном виде обращение, жалобу, предложение или отзыв по качеству услуг организации		
3. указан номер телефона «горячей линии» по вопросам качества социального обслуживания Комитета по социальной политике СПб		
4. имеется альтернативная версия Интернет-сайта для слабовидящих людей (инвалидов по зрению)		

2.5. Информация о порядке подачи жалоб на качество социальных услуг (как, куда, в какой форме подать жалобу, когда и в какой форме должен быть ответ) представлена на сайте организации в Интернет ...:

3. ...в полном объёме 1 2. ...частично 0,5 1. ...отсутствует 0

2.6. Информация о порядке подачи жалоб на качество социальных услуг организаций – поставщиков социальных услуг (как, куда, в какой форме подать жалобу, когда и в какой форме должен быть ответ) представлена на сайте Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга в сети Интернет ...:

3. ...в полном объёме 1 2. ...частично 0,5 1. ...отсутствует 0

Блок 3. Оценка информационных материалов (брошюр, буклетов) и информационных стендов организации

3.1. Наличие в информационных материалах (брошюрах, буклетах) организации следующего...:

	1. Имеется	0. Отсутствует
1. информация о перечне социальных услуг организации		
2. информация о порядке предоставления социальных услуг организации		
3. информация об условиях получения социальных услуг организации		
4. информация о тарифах на социальные услуги организации		
5. номер телефона «горячей линии» по вопросам качества социального обслуживания Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга		

3.2. Наличие на информационных стендах организации следующего...:

	1. Имеется	0. Отсутствует
1. информация о перечне социальных услуг организации		
2. информация о порядке предоставления социальных услуг организации		
3. информация об условиях получения социальных услуг организации		
4. информация о тарифах на социальные услуги организации		
5. номер телефона «горячей линии» по вопросам качества социального обслуживания Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга		

3.3. Информация о деятельности организации на информационных стендах и в информационных материалах...: (Дайте итоговую экспертную оценку по п.п. 3.1 и 3.2.)

2. ...имеется 1. ...отсутствует

3.4. Информация о порядке подачи жалоб на качество социальных услуг (как, куда, в какой форме подать жалобу, когда и в какой форме должен быть ответ) на информационных стендах организации представлена ...:

3. ...в полном объёме 2. ...частично 1. ...отсутствует

Блок 4. Оценка обращений получателей социальных услуг в организацию

4.1. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

	1. Имеется	0. Отсутствует
1. По телефону		
2. По электронной почте		
3. Через электронный сервис на сайте в сети Интернет		

4.2. Возможность оставить жалобу, предложение, отзыв в Книге отзывов и предложений организации...: (Для оценки задайте вопрос буквально: «Покажите, где находится Книга отзывов и предложений».)

1. ...имеется – Книга отзывов и предложений имеется и свободна доступна получателям социальных услуг

0. ...отсутствует – Книга отзывов и предложений отсутствует или недоступна получателям социальных услуг

4.3. Анализ жалоб получателей социальных услуг за 2015 год:

4.3.1. Всего количество жалоб, зарегистрированных в организации: [] шт.

4.3.2. Перерасчёт количества жалоб на 100 получателей услуг: (См. п.1.4.)

<input type="text"/> 3. Более 5-и жалоб	0
<input type="text"/> 2. Менее 5-и жалоб	0,5
<input type="text"/> 1. Жалоб не зарегистрировано	1

Блок 5. Оценка результативности обращения в организацию

5.1. Реализованный график прозвона по телефонам организации: (Всего 10 прозвонов; поставить «0» при отсутствии дозвона; поставить «1» при дозвоне с первого раза)

	Пн	Вт	Ср	Чтв	Пт
1. Утреннее время					
2. Дневное время					
3. Вечернее время					

5.1.1. Итого число результативных звонков: [] шт.

5.1.2. Итого доля результативных звонков: [] %

5.2. Реализованный график отправки стандартных писем на электронный адрес организации и/или через электронный сервис на сайте организации в сети Интернет: (Всего 5 обращений; дни отправки обращений фиксируются справочно; после отправки сообщения дожидаться ответа в течение 3-х рабочих дней; обвести значение – поставить «0» при отсутствии ответа более 3-х рабочих дней; поставить «1» при получении ответа в течение 3-х рабочих дней или менее)

	Пн	Вт	Ср	Чтв	Пт	0. Не при- менимо
1. На адрес электронной почты организации						
2. Через электронный сервис на Интернет-сайте						

5.2.1. Итого количество результативных электронных обращений: [] шт.

5.2.2. Итого доля результативных электронных обращений: [] %

Блок 6. Оценка доступности услуг организации для получателей услуг, относящихся к маломобильным группам

6.1. Оценка оборудования территории, прилегающей к организации, с учётом требований доступности для маломобильных граждан:

	1. Имеется	0. Отсутствует
1. наличие специализированных, визуально обозначенных мест для парковки автотранспорта людей, передвигающихся на колясках		
2. расстояние от специализированных мест автостоянки до входа в здание не более 50 м		
3. пешеходные пути к зданию оборудованы бортиками (не менее 0,05 м); отсутствуют существенные перепады по высоте		
4. ширина пешеходных дорожек достаточна для движения и разворота людей передвигающихся на колясках (не менее 1,2 м)		
5. покрытия пешеходных дорожек из твердых материалов, ровные, шероховатые		
6. огорожены опасные участки; предупредительное мощение вокруг преград на путях движения – стоек, деревьев и пр. (на расстоянии 0,5 м)		

6.2. С учётом требований доступности для маломобильных граждан, территория, прилегающая к организации...: (Дайте итоговую экспертную оценку по п.п. 6.1.)

[] 3. ...оборудована [1] [] 2. ...оборудована частично [0,5] [] 1. ...не оборудована [0]

6.3. Наличие специально оборудованных лестниц и/или пандусов, подъёмников при входе в здание:

	1. Имеется	0. Отсутствует
1. специально оборудованные наружные лестницы (ступени лестниц шероховатые; краевые ступени выделены цветом и/или фактурой; размеры ступеней по ширине 0,35-0,4 м, по высоте 0,12-0,15 м; ширина маршей лестниц не менее 1,35 м; наличие поручней вдоль обеих сторон лестницы на высоте 0,85-0,92 м; завершение поручней длиннее марша лестницы)		

(Окончание таблицы)

2. стационарные пандусы (нескользящая поверхность покрытия пандуса, маркированная цветом и/или текстурой; уклон пандуса не более 5% или 1:20; наличие с двух сторон пандуса поручней – верхнего высотой 0,85-0,92 м и нижнего высотой 0,7 м, ширина между которыми 0,9-1,0 м; завершение поручней длиннее наклонной части пандуса; свободная зона в верхнем и нижнем окончаниях и при каждом изменении направления пандуса шириной 1,5 м и длиной 1,5 м)		
3. инвентарные (сборно-разборные, откидные, выдвижные и т.д.) пандусы (уклон не более 10% или 1:10; ширина не менее 1,0 м)		
4. подъёмные платформы с наклонным или вертикальным перемещением (свободное пространство перед платформой шириной не менее 1,6 м)		
5. мобильные подъемники		

6.4. Доступность входной зоны здания организации для маломобильных граждан:

	1. Имеется	0. Отсутствует
1. входная площадка, с навесом, подсветкой и твердым покрытием, не допускающим скольжения при намокании		
2. тамбур (при его наличии) шириной не менее 1,5 м при глубине не менее 2,3 м		
3. входные двери, в т.ч. тамбурные, открывающиеся «от себя» или вбок, шириной не менее 1,2 м; для прозрачных дверей – наличие яркой, контрастной маркировки (полос) на высоте 1,2-1,5 м		
4. контрольно-пропускные устройства и турникеты (при их наличии) шириной не менее 1,0 м		

6.5. С учётом требований доступности для маломобильных граждан, входная зона здания, в котором расположена организация...: (Дайте итоговую экспертную оценку по п.п. 6.3-6.4.)

3. ...доступна 1 2. ...частично доступна 0,5 1. ...не доступна 0

6.6. Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (санузла) для маломобильных граждан:

	1. Имеется	0. Отсутствует
1. для кабины в общей уборной – ширина не менее 1,65 м, глубина не менее 1,8 м; для универсальной кабины – ширина не менее 2,2 м, глубина не менее 2,25 м; дверь кабины шириной не менее 0,9 м		
2. для кабины в общей уборной – наличие пространства для кресла-коляски рядом с унитазом, шириной не менее 0,75 м		
3. наличие опорных поручней		
4. наличие крючков для одежды, костылей и других принадлежностей		
5. наличие системы тревожной сигнализации, обеспечивающей связь с помещением постоянного дежурного персонала (поста охраны или администрации организации)		
6. для кабины в общей уборной – наличие обозначения доступности на двери общей уборной; для универсальной кабины – наличие специальных знаков, в т. ч. рельефных у дверей кабины на высоте 1,35 м		

6.7. С учётом требований доступности для маломобильных граждан, санитарно-гигиенические помещения организации...: (Дайте итоговую экспертную оценку по п.п. 6.б.)

3. ...доступны 1 2. ...частично доступны 0,5 1. ...не доступны 0

6.8. Наличие в помещениях организации видео, аудио информаторов для людей с нарушениями слуха и/или зрения:

1. Имеется 1 0. Отсутствует 0

Блок 7. Оценка условий предоставления социальных услуг в организации

7.1. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг – в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации: (Оценивается по всем площадкам организации, включённым в оценку. При необходимости добавьте листы.)

Номер социальной услуги в соответствии со Справкой о видах социальных услуг и Списком социальных услуг, предоставляемых организацией (Впишите)	1. Оборудованное помещение имеется	0. Оборудованное помещение отсутствует
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

7.2. Оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в организации...: (Дайте итоговую экспертную оценку по п.п. 7.1.)

1. ...имеются 1 0. ...отсутствуют 0

Блок 8. Оценка кадрового (штатного) состава организации

- 8.1. Число штатных единиц (ставок) специалистов, предоставляющих социальные услуги (кроме АУП), предусмотренные штатным расписанием: [] ед.
- 8.2. Реальное число сотрудников, которые предоставляют социальные услуги (кроме АУП) / число «закрытых» ставок: [] ед.
- 8.3. Укомплектованность организации специалистами, предоставляющими социальные услуги (кроме АУП): (См. п.8.1 и п.8.2) [] %
- 8.4. **Число** сотрудников организации, предоставляющих социальные услуги (кроме АУП), которые за последние три года прошли повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности: [] ед.
- 8.5. **Доля** сотрудников организации, предоставляющих социальные услуги (кроме АУП), которые за последние три года прошли повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности: (См. п.8.2 и п.8.4) [] %

Блок 9. Комментарии и рекомендации экспертной группы

(При необходимости добавьте листы.)

Блок 10: Состав экспертной группы, проводившей оценку организации

_____	_____
ФИО, организация, должность	Подпись
_____	_____
ФИО, организация, должность	Подпись
_____	_____
ФИО, организация, должность	Подпись
_____	_____
ФИО, организация, должность	Подпись

Даты проведения оценки: « ____ - ____ » _____ 2016 год