|  |  |
| --- | --- |
|  | **Общественный совет при МКУ «Управление социальной защиты населения администрации Емельяновского района»** |
|  |  |

**Независимая оценка качества работы отделения профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних МБУ «Комплексного центра социального обслуживания населения Емельяновского района» (далее отделение) проведенная Общественным советом при МКУ «УСЗН». Время проведения оценки качества работы отделения (декабрь 2015г. – октябрь 2016г.)**

| **Критерии / Индикаторы (показатели) критерия****(на основании методики предложенной Общественным советом при Министерстве социальной политики края)** | **Бальная оценка** | Наибольший возможный балл | Фактическое количество баллов |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Открытость и доступность информации об отделении профилактики безнадзорности, правонарушений несовершеннолетних МБУ «КЦСОН».
 | Определяется как среднее суммы баллов индикаторов по критерию 1(от 0 до 10 баллов) | 10 | 3,1 |
| 1.1. Уровень рейтинга по размещению информации об учреждении на официальном сайте в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).*\*- приказ Минфина России от 21 июля 2011 года № 86н* | 10 баллов - уровень равен 1;8 баллов - уровень от 0,5 до 0,9;0 баллов - уровень меньше 0,5 | 10 | 8 |
| 1.2. Наличие и оценка собственного официального сайта (раздела на сайте ОУСЗН муниципального образования). При отсутствии сайта – 0 баллов * + 1. Общая информация об отделении, в том числе:

 - дата создания учреждения, учредитель, место нахождения, режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;- устав, лицензии на осуществление деятельности;- структура;- сведения о вакантных должностях, квалификационные требования; - локальные нормативные акты, регламентирующие предоставление услуг;- сведения о наградах и поощрениях.* + 1. Информация об услугах отделения, в том числе:

- перечень оказываемых услуг;- стоимость услуг и условия оплаты.* + 1. Механизм обратной связи, в том числе:

- наличие возможности задать вопрос и получить ответ;- обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы;- сведения о жалобах на качество предоставления услуг и результатах их рассмотрения;- наличие возможности оставить отзывы и предложения.* + 1. Дополнительная информация и сервисы, в том числе:

- статистическая информация, размещение материалов, статей о работе учреждения и его специалистах и т.п. - новостная лента;- возможность оставлять комментарии на сайте;- полезные ссылки (ссылки на сайты, адреса эл.Почты министерства, Общественного совета при министерстве, bus.gov.ru., регионального портала государственных услуг и т.п.);- информация о результатах проверок и т.д.1.2.5. Удобство навигации сайта, в том числе:- наличие поисковых механизмов, опций поиска по сайту;- наличие версии для слабовидящих пользователей сайта. | Определяется как сумма баллов по подразделам 1.2.1.- 1.2.5 (от 0 до 10 баллов)Каждый индикатор (показатель) раздела 1.2. оцениваетсяот 0 до 2 баллов,в том числе:0 – отсутствие информации;1 – наличие не полной или недостоверной информации;2 – наличие полной и достоверной информации | 1022222 | 922212 |
| * 1. Оценка дополнительных способов представления информации (информационные стенды, вывески, указатели, буклеты, памятки, различная печатная продукция).

 Оценивается:* + 1. Наличие вывески установленного образца с наименованием отделения, места его нахождения (адрес) и режимом работы.
		2. Наличие информации, обеспечивающей потребителю возможность выбора услуг, в том числе:

- о лицензировании деятельности ( в случает если виды деятельности подлежат лицензированию);- о видах, сроках, условиях и порядке оказания услуг;- о стоимости услуг;- о порядке обращений граждан, в том числе в электронном виде (контактные данные учреждения, министерства, Общественного совета при министерстве).1.3.3. Наличие офисных вывесок, табличек и указателей, в том числе:- планов (схем) эвакуации при пожаре;- табличек на дверях кабинетов с указанием должности и ФИО специалистов;- указателей на месторасположение гардероба для посетителей (клиентов);- указателей на месторасположение туалета для посетителей (клиентов | Определяется как сумма баллов по подразделам 1.3.1.- 1.3.3 (от 0 до 10 баллов)0 - 2 балла,в том числе:1. – отсутствие вывески;

1 – вывеска не соответствует требованиям установленного образца;2 – вывеска соответствует требованиям установленного образца0 – 5 балла,в том числе:1. – отсутствие информации;

2 – наличие неполной или недостоверной информации;5 – наличие полной и достоверной информации0 – 3 балла,в том числе:1. - отсутствие всех необходимых офисных вывесок, табличек и указателей;
2. – учреждение частично обеспечено офисными вывесками, табличками и указателями;
3. – учреждение обеспечено всеми необходимыми офисными вывесками, табличками и указателями
 | 10255 | 1125433 |
| 1. Доброжелательность, вежливость, внимательность, компетентность работников отделения профилактики безнадзорности, правонарушений несовершеннолетних МБУ «КЦСОН»

2.1. Уровень оценки по итогам анкетирования получателей социальных услуг доброжелательности, вежливости и внимательности работников отделения2.2. оценка компетентности работников отделения на основе прямого наблюдения, а также в результате изучения и анализа личных дел семей СОП, группы риска, находящихся на контроле в отделении профилактики безнадзорности, правонарушений несовершеннолетних МКУ «КЦСОН» | определяется как среднее суммы баллов по подразделам 2.1 – 2.от 0 до 13 баллов13 баллов – уровень 19 баллов – от 0,5 до 0,90 баллов – уровень меньше 0,5от 0 до 13 баллов | 10 | 7911 |
| 1. Полнота наполняемости и своевременность формирования личных дел семей СОП и группы риска

3.1. соответствие полноты и своевременности формирования личных дел Положению отделении профилактики безнадзорности несовершеннолетних МБУ «КЦСОН» проверяется изучением дел в отделении в ходе проведения независимой оценки качества работы отделения. | определяется по итогамизучения и анализа личных дел | 10 | 10 |
| **И Т О Г О :** |  | 33 | 23,1 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Что составляет 70% от положительного уровня качества работы отделения или является удовлетворительным уровнем от максимально возможных 33-х баллов. |
|  | Утверждена на заседании Общественного совета при МКУ «УСЗН администрации Емельяновского района» «15» декабря 2016г. |

Председатель Общественного совета при МКУ «УСЗН» Я.С. Холявчук