|  |  |
| --- | --- |
|  | **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. оценивается  от 0 до 2 баллов,  в том числе:  0 – отсутствие информации;  1 – наличие не полной или недостоверной информации;  2 – наличие полной и достоверной информации | 10  2  2  2  2  2 | 9  2  2  2  1  2 |
| * 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 образца  0 – 5 балла,  в том числе:   1. – отсутствие информации;   2 – наличие неполной или недостоверной информации;  5 – наличие полной и достоверной информации  0 – 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 | 10  2  5  5 | 11  2  5  4  3  3 |
| 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 отделения  2.2. 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 баллов  13 баллов – уровень 1  9 баллов – от 0,5 до 0,9  0 баллов – уровень меньше 0,5  от 0 до 13 баллов | 10 | 7  9  11 |
| 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 итогам  изучения 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