**Доступность информации и коммуникативная открытость организаций социальной защиты населения.**

**Программа**

Выполнил студент:

Время проведения наблюдения: дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_, время \_\_\_\_\_\_\_\_

Объект наблюдения: полное название учреждения

Предмет наблюдения: *определить по содержанию бланка*

Цель наблюдения: *определить по содержанию бланка*

Задачи наблюдения:

*определить по содержанию бланка*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Признаки, которые предстоит наблюдать | Кодификатор | Оценка | Комментарий |
| **А** | **ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ** | **АДРЕС САЙТА** |  | **УКАЗАТЬ** |
|  |   |  |  |  |
| 1 | На сайте указано полное наименование организации (структура, схема проезда (карта), информация о транспортной доступности |  |  |  |
| 2 | На сайте размещена информация об осуществляемой деятельности копии (электронные образцы) лицензий на все виды деятельности | Да/нет/ частично |  |  |
| 3 | На сайте размещена информация о правах и обязанностях граждан  | Да/нет/ частично |  |  |
| 4 | На сайте размещен график работы организации и часы приема работниками | Да/нет/ частично |  | . |
| 5 | На сайте размещен логотип организации | Да/нет/ частично |  |  |
| 6 | На сайте представлены документы, регламентирующие деятельность учреждения | Да/нет/ частично |  |  |
| 7 | Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии | Да/нет/ частично |  | . |
| 8 | Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения | Да/нет/ частично |  |  |
| 9 | Размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения | Да/нет/ частично |  |  |
| 10 | Информация о возможности получения социальной помощи и услугах в рамках программы государственных гарантий  | Да/нет/ частично |  |  |
| 11 | Информация о перечне платных услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления услуг и порядке их оплаты | Да/нет/ частично |  |  |
| 12 | Информация о стандартах помощи | Да/нет/ частично |  |  |
| 13 | График приема граждан руководителем и иными уполномоченными лицами организации | Да/нет/ частично |  |  |
| 14 | Информация о работниках организации, об уровне их образования и об их квалификации | Да/нет/ частично |  |  |
| 15 | Отзывы клиентов | Да/нет/ частично |  |  |
| 16 | Информация о вакансиях в организации | Да/нет/ частично |  |  |
| 17 | Размещена информация о руководителях отделений - ФИО, фото | Да/нет/ частично |  |  |
| 18 | Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения | Да/нет/ частично |  |  |
| Б | НАЛИЧИЕ И ДОСТУПНОСТЬ СПОСОБОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ  |  |  |  |
| 1 | На сайте опубликованы контакты учреждения: адрес, телефон, электронная почта | Да/нет/ частично |  |  |
| 2 | На сайте есть страница руководителя с контактными данными, фото и биографической справкой | Да/нет/ частично |  |  |
| 3 | Есть возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса) | Да/нет/ частично |  |  |
| 4 | Есть рубрика вопрос-ответ | Да/нет/ частично |  |  |
| 5 | На сайте проводятся опросы посетителей - клиентов | Да/нет/ частично |  |  |
| 6 | Есть ссылка на корпоративный блог в социальных сетях | Да/нет/ частично |  |  |
| 7 | Есть возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки. | Да/нет/ частично |  |  |
| 8 | Возможность предварительно записаться на прием через официальный сайт  | ДА/НЕТ |  |  |
| В | ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ |  |  |  |
| 1 | Актуальность и доступность телефонных номеров регистратуры, указать номера |  |  |  |
| 2 | Наличие вывески, содержащей актуальное наименование территориального подразделения, адреса, телефоны и график работы | ДА/НЕТФото 9 |  |  |
| 3 | Читаемость и удобство расположения вывески | ДА/НЕТ |  |  |
| 4 | Актуальность и соответствие информации о графике приема специалистов, расположенной непосредственно на стендах в приемной | ДА/НЕТ |  |  |
| 5 | Продолжительность обслуживания клиентов в неделю в соответствии с графиком работы службы |  |  |  |
| 6 | Информация о наличии обеденных перерывов в графике работы подразделения  | ДА/НЕТ |  |  |
| 7 | На стенде имеется информация о возможности получения социальной помощи в рамках программы государственных гарантий  | Да/нет/ частично |  |  |
| 8 | Наличие информации о посреднических услугах, платных услугах. Информация о перечне платных услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления услуг и порядке их оплаты | ДА/НЕТ/ частично |  |  |
| 9 | Наличие иных систем и форм ведения предварительной записи, помимо сервиса официального сайта (ведение журналов, электронных таблиц, собственных информационных систем, стихийная самозапись на очередь на получение талонов) | ДА/НЕТ |  |  |
| 10 | Возможность записаться на прием по первому обращению | ДА/НЕТ |  |  |
| 11 | Возможность предварительно записаться на прием по телефону; количество дней ожидания приема | ДА/НЕТОт 1 дня до 10 дней и более |  |  |
| 12 | Доступность и структурированность информации о порядке представления услуг, размещенной на информационных стендах и в информационных материалах в зале приема-выдачи документов | Оценка от 1 до5 |  |  |
| 13 | Наличие информации о преимущественном приеме льготных категорий граждан | ДА/НЕТ |  |  |
| 14 | Наличие информации о способах подачи жалоб и адресах вышестоящих организаций | ДА/НЕТ |  |  |
| 15 | Наличие образовательной и просветительской информации, наглядность и доступность данной информации | ДА/НЕТФото 1 |  |  |
| **Г** | **ИНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ** |  |  |  |
| 1 | Общая оценка комфортности условий оказания услуг | Оценка по шкале от 1 до 5 с комментариями |  |  |
| 2 | Общая оценка организации работы | Оценка по шкале от 1 до 5 с комментариями |  | . |