**«Контрольные закупки» в первом полугодии 2016 года.**

В сфере социального обслуживания в первом полугодии 2016 г. проведены «контрольные закупки» в 120 организациях Центрального (Брянская, Владимирская, Калужская, Смоленская, Тамбовская, Тверская, Рязанская области), Южного (Ростовская область), Приволжского (Республика Марий Эл, Саратовская область), Сибирского (Алтайский, Забайкальский края) федеральных округов. В рамках «контрольных закупок» оценивался уровень информационной открытости учреждений на предмет размещения контактной информации и информации о времени работы на их официальных сайтах, а также качество телефонного обслуживания. В основном ответы по телефону предоставлялись в корректной форме, вежливо, без проявления недовольства и/или нетерпения.

В то же время были выявлены и некоторые недостатки в работе отдельных учреждений с потребителями услуг:

отсутствие актуальных контактов учреждения на официальном сайте или размещение контактной информации не на главной странице сайта, что затрудняет ее поиск для потребителей;

невозможность дозвониться по указанным на сайте телефонам учреждения в рабочее время в соответствии с графиком работы учреждений;

ответившие на телефонный звонок сотрудники учреждений не всегда представляются.