

**Бланк
независимой оценки качества работы организации социального обслуживания Новгородской области**

Дата заполнения: 17.08.2018

Наименование организации: Областное автономное учреждение социального обслуживания «Мошенской дом-интернат для престарелых и инвалидов» (стационар)

Адрес учреждения (фактический): 174450, Новгородская область, Мошенской район, д. Красная Гора д.84

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ (основание: приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н)**

| N п/п | Показатели | Оценка качества | |
|---|--|----------------------|---|
| | | Соответствует | Не соответствует |
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <*>: | | |
| | на информационных стендах в помещении организации | Имеется | |
| | на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации) | Размещено 20.08.18г. | Отсутствует информация: о дате государственной регистрации; режиме, графике работы; о форме социального обслуживания; порядке и об условиях их предоставления; о тарифах на социальные услуги; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг; о материально-техническом обеспечении; об объеме предоставляемых социальных услуг; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг; о проведении независимой оценки |

| | | | |
|--|---|------------------------------------|---|
| | | | <p>качества не актуальна информация: об учредителе (о министре и сотрудниках), о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль 2017 год; коллективный договор утратил силу в 2017 году; в документах – департамент На сайте министерства отсутствует информация в рубриках –структура, сотрудники,</p> |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | | |
| | телефона | Имеется | |
| | электронной почты; | Имеется | |
| | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | Имеется | |
| | раздела "Часто задаваемые вопросы"; | имеется | Отсутствует |
| | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Имеется | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Сведения обрабатываются оператором | |
| II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | | |
| | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | Имеется | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | наличие и понятность навигации внутри организации | Частично | Заказано и оплачено придет 30.10.18 |
| | наличие и доступность питьевой воды | Имеется | |
| | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Имеется | |
| | санитарное состояние помещений организации | Удовлетворительное Планируется в июне 2019 года | Требуется проведение косметического ремонта |
| | транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) | Автобусное сообщение | |
| | доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.) | Имеется | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | | Какой период? |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Сведения обрабатываются оператором | |
| III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | |
| 3.1. | Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: | | |
| | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | Оборудовано пандусами, подъемные платформы не предусмотрены – одноэтажное здание | |
| | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Сентябрь 2018 года | Отсутствует |
| | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Имеются поручни, расширенные дверные проемы, адаптированные лифты не предусмотрены – одноэтажное здание | |

| | | | |
|--|---|--|---------------------------------------|
| | наличие сменных кресел-колясок | Имеются | |
| | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | Имеется оборудовано в полном объеме | Оборудовано не в полном объеме |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | | |
| | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Бегущая строка для инвалидов по слуху установлена, а для инвалидов по зрению планируется конец декабря 2019 | Отсутствует |
| | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Частично (у входа в туалет) (имеется) | |
| | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | Отсутствует |
| | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | Имеется | |
| | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | Размещен на сайте | Приказ? |
| | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Стационар | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | Сведения обрабатываются оператором | |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Сведения обрабатываются оператором | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, | Сведения обрабатываются | |

| | | | |
|---|--|------------------------------------|--|
| | вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | оператором | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Сведения обрабатываются оператором | |
| V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Сведения обрабатываются оператором | |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Сведения обрабатываются оператором | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Сведения обрабатываются оператором | |

<*> [Статья 13](#) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257):

1. Поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их **на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг**, в средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.

2. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

1) **о дате государственной регистрации, об учредителе** (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), **режиме, графике работы**, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- 3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- 4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- 5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- 6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- 7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- 8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- 9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 10) о финансово-хозяйственной деятельности;
- 11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
- 12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- 12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- 13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

статья 8 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 1999, N 29, ст. 3693; 2002, N 22, ст. 2026; 2003, N 2, ст. 167; N 43, ст. 4108; 2004, N 35, ст. 3607; 2008, N 30, ст. 3616; 2011, N 30, ст. 4596; 2012, N 29, ст. 3990; 2013, N 27, ст. 3460; 2014, N 49, ст. 6928, 2016, N 1, ст. 14; 2017, N 24, ст. 3485); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г., регистрационный N 35056).
