ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

17 апреля 2025 года № 2

Место проведения: г. Ижевск, ул. Ломоносова, д. 5, Министерство социальной политики и труда Удмуртской Республики, актовый зал (4 этаж)
Форма проведения: очно-заочная

г. Ижевск

Присутствовали:

Члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее – Общественный совет по НОК):

Габдулхаева Эльмира Разимовна (в режиме ВКС)	-	член автономной некоммерческой организации «Центр развития и защиты детей «Родительский комитет Удмуртской Республики», председатель Общественного совета по НОК
Воробьев Максим Борисович (в режиме ВКС)	-	член Общественной палаты Удмуртской Республики, председатель Удмуртской республиканской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», заместитель председателя Общественного совета по НОК

Члены Общественного совета по НОК:

Васильева Елена Станиславовна (в режиме ВКС)	-	член Региональной общественной организации «Союз женщин Удмуртской Республики»
Кислухина Наталья Евгеньевна (в режиме ВКС)	-	член Ижевской городской общественной организации «Объединение родителей детей-инвалидов и инвалидов с детства «Ассоль»
Меркурьев Сергей Александрович (в режиме ВКС)	-	председатель Удмуртской республиканской общественной организации инвалидов «Благо»
Шакирова Лейсан Равильевна (в режиме ВКС)	-	председатель Регионального отделения Общероссийской общественной организации «Всероссийская организация родителей детей-инвалидов и инвалидов старше 18 лет с ментальными и иными нарушениями, нуждающихся в

представительстве своих интересов»

Приглашенные:

Соболева Марина Викторовна	-	заместитель начальника управления организационной работы Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики
Серебренникова Инна Анатольевна	-	начальник управления организационной работы Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики
Соколова Лира Юрьевна	-	генеральный директор ООО «АС»

Повестка заседания:

1. Об организации-операторе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг негосударственными поставщиками социальных услуг в 2025 году;

2. Утверждение Программы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг негосударственными поставщиками социальных услуг;

3. Утверждение формы опросного листа (анкеты), разработанной ООО «АС».

Заседание совещания открыл председатель Общественного совета по НОК Габдулхаева Э.Р., которая познакомила всех присутствующих с повесткой заседания.

По первому вопросу: слушали заместителя начальника управления организационной работы Соболеву М.В.

В соответствии с Государственным контрактом от 16.04.2025 № пт-2024-05-05701 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг негосударственными поставщиками социальных услуг в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг негосударственными поставщиками социальных услуг определена организация-оператор: общество с ограниченной ответственностью «АС», г. Москва, генеральный директор Соколова Лира Юрьевна.

В соответствии с техническим заданием оказание услуг предусматривает оценку качества условий оказания услуг по общим критериям:

– открытость и доступность информации об организации;

– комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

– время ожидания предоставления социальной услуги;

– доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;

– удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по каждой организации в соответствии с требованиями, установленными Техническим заданием.

Необходимо произвести ранжирование по организациям, участвующим в независимой оценке качества условий оказания услуг (11 организаций).

Исполнитель составляет график выездов эксперта (с учетом Календарного плана) и информирует за 2 рабочих дня до выезда эксперта секретаря Общественного

совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и членов Общественного совета по НОК для их участия в выездах по организациям, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.

Исполнитель осуществляет представление в Общественный совет по НОК массива анкет, собранных по итогам проведения опроса получателей услуг в организациях, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг.

Под выборку попадает не менее 40% респондентов (человек) от числа обслуживаемых – получателей услуг на период оказания услуги с учетом типа организации.

Дополнительных вопросов от членов Общественного совета по НОК не поступило.

Решили:

1. Информацию принять к сведению.

По второму вопросу: слушали генерального директора ООО «АС» Соколову Л.Ю.

Генеральный директор ООО «АС» Соколова Л.Ю. представил Программу проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Удмуртской Республики. По Календарному плану срок подготовки к сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями – 20 апреля 2025 года. Члены Общественного совета по НОК ознакомились с данной Программой (Приложение 1).

Решили:

2. Утвердить Программу исследования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, предоставляющими социальные услуги в Удмуртской Республике, в 2025 году.

Количество голосов членов Общественного совета по НОК:

«за» – единогласно.

По третьему вопросу: слушали генерального директора ООО «АС» Соколову Л.Ю.

Генеральный директор ООО «АС» Соколова Л.Ю. представил анкету для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий оказания услуг организациями (Приложение 2).

Решили:

3. Утвердить форму опросного листа (анкеты), разработанную ООО «АС».

Количество голосов членов Общественного совета по НОК:

«за» – единогласно.

Председатель
Общественного совета по НОК Э.Р. Габдулхаева

Приложение № 1 к протоколу
Общественного совета по НОК
от 17 апреля 2025 года № 2

Методика исследования

Нормативно-правовая база.

Проведение НОК регулируется следующими нормативными актами:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- общими критериями независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, порядком и процедурой ее проведения, утвержденными Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- полным объемом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере

культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Единый порядок расчета показателей);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.12.2023 № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Методические рекомендации);

- перечнем негосударственных поставщиков социальных услуг, расположенных на территории Удмуртской Республики, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее – Министерство).

Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики от 13 марта 2025 года № 1 на официальном сайте Министерства (https://minsoc18.ru/social-politics/442-fz/quality-control/quality-estimation/).

Цели и задачи:

Цель: сбор информации о качестве условий оказания услуг негосударственными поставщиками социальных услуг и обобщение полученных данных в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году.

Задачи:

- получение информации о качестве условий оказания негосударственными поставщиками социальных услуг, расположенными на территории Удмуртской Республики (по каждому учреждению отдельно);

- формирование проекта рейтинга негосударственных поставщиков социальных услуг.

Объект:

Качество условий оказания услуг негосударственными поставщиками социальных услуг.

Требования к характеристикам оказываемых услуг:

Оказание услуг предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям:

– открытость и доступность информации о негосударственных поставщиках социальных услуг;

– комфортность условий предоставления негосударственными поставщиками социальных услуг и доступность их получения;

– время ожидания предоставления негосударственными поставщиками социальных услуг социальной услуги;

– доброжелательность, вежливость работников негосударственных поставщиков социальных услуг;

– удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

- Общие критерии независимой оценки характеризуют показатели, определенные приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Для расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг негосударственными поставщиками социальных услуг, Исполнитель использует следующие источники информации, необходимой для оказания услуг:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения параметров деятельности негосударственных поставщиков социальных услуг;

2) результаты анализа информации о деятельности негосударственных поставщиков социальных услуг;

3) результаты опроса (анкетирования с учетом типа организации и категории обслуживаемых – получателей услуг).

Тиражирование: все расходные материалы (анкеты, опросные листы и др.) тиражируются Исполнителем.

Методы исследования (сбора данных):

содержание услуг к отчетным документам (материалам):

№ п/п	Содержание услуг	Отчетные документы (материалы)
Этап № 1. Подготовка к сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями		
1.	Анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, мнений экспертов, получателей услуг, открытых источников информации	Методика расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (документ). Опросные листы (анкеты). Формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями
2.	Определение методов сбора первичной информации	
3.	Разработка методики и инструментария сбора первичной информации об организациях, форм регистрации первичной информации, опросных листов (анкет) и согласование их с Заказчиком за 10 дней до начала опроса (анкетирования с учетом типа организации и категории обслуживаемых – получателей услуг), но не позднее чем 20 апреля 2025 года	
Этап № 2. Сбор и обработка первичной информации о качестве условий оказания услуг организациями		
4.	Проведение опроса (анкетирования с учетом типа организации и категории обслуживаемых – получателей услуг) в соответствии с согласованным с Заказчиком инструментарием. В соответствии с приказом Минтруда России от 27 октября 2023 года №	Электронный массив данных опроса (анкетирования с учетом типа организации и категории обслуживаемых – получателей услуг).

	777н доля респондентов, подлежащих опросу через официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru, составляет 20% от объема выборочной совокупности респондентов) с установкой приложения для оператора	Информация о количестве получателей услуг, принявших участие в опросе (анкетировании) (таблица). Результаты опроса (анкетирования) (таблица). Информация о качестве условий оказания услуг организациями (таблица). Предложения получателей услуг, принявших участие в опросе (анкетировании), по улучшению деятельности организаций
5.	Сбор (анкетирование с учетом типа организации и категории обслуживаемых – получателей услуг) и обработка данных опроса (анкетирования).	
6.	Сбор и обработка данных рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» на сайте www.bus.gov.ru	
7.	Сбор и обработка информации на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	
8.	Сбор и обработка статистической информации (данных форм федерального статистического наблюдения) организаций.	
9.	Формирование итоговых массивов данных, проверенных Исполнителем на отсутствие технических и логических ошибок. Заполнение и представление итоговых форм информации, необходимой для размещения на официальном сайте www.bus.gov.ru	
10.	Формирование рейтинга организаций.	
Этап № 3. Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями		
11.	Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями.	Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями (документ).
12.	Подготовка отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями.	
13.	Представление информации о качестве условий оказания услуг организациями на заседании Общественного совета при	

	Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики (по согласованию с Заказчиком).	

Выборка: не менее 40% респондентов (человек) от числа обслуживаемых – получателей услуг на период оказания услуги с учетом типа организации (но не более 600).

При формировании выборки **АО «Ижевский механический завод-2», УРО «Новая жизнь», ИП Лазукова Н.В., Фонда развития социального туризма и иппотерапии «Валтау», ИП Булатова Е.В., АНО «Центр социальной реабилитации «Судьбы», АНО «Центр социальных услуг «Забота», ООО «ТЕХИНФОРМСЕРВИС», АНО «Уход за пожилыми и инвалидами «Радуга»** необходимо учесть следующие категории обслуживаемых – получателей услуг старше 18 лет:

- дееспособные,
- ограниченные в дееспособности,
- недееспособные с участием законного представителя (опекуна).

При формировании выборки **Регионального общественного движения в УР в поддержку людей с синдромом Дауна и их семей «Солнечный мир», АНО содействия образованию и социализации людей с аутизмом и другими ментальными нарушениями «Радея»** необходимо учесть следующие категории обслуживаемых – получателей услуг в возрасте от 14 до 18 лет согласно п. 2 ст. 26 Гражданского кодекса РФ:

- дееспособные,
- ограниченные в дееспособности,
- недееспособные с участием законного представителя (опекуна).

Оформление отчетных документов (материалов):

Отчетные документы (материалы) предоставляются в соответствии с настоящим Заданием с сопроводительными письмами в адрес Заказчика в печатном виде в формате А4 и на электронном носителе (CD или Флеш-карте с файлом в формате совместимом с Microsoft Word и Microsoft Excel). Отчетные документы (материалы) должны включать как текстовые комментарии, так и статистические таблицы (графики, таблицы, диаграммы и пр.).

Отчетные документы (материалы) формируются в текстовом редакторе в формате, совместимом с программным обеспечением, используемым Заказчиком (MS Office 2007), с использованием русскоязычного шрифта не менее размера 12 кеглей, одинарным межстрочным интервалом. Листы документа должны быть пронумерованы.

Размеры полей каждого листа документа должны быть не менее, мм:

30 - левое;

10 - правое;
20 - верхнее;
20 - нижнее.

Электронный массив данных предоставляется в электронном виде предоставляется Заказчику в формате, совместимом с программным обеспечением, используемым Заказчиком (Microsoft Excel).

Электронный массив должен обеспечивать возможность дальнейшей обработки данных и их размещение на официальном сайте http://bus.gov.ru.

Перечень критериев и показателей

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания
(утверждены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания
и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» <*>)

п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <**>: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации (учреждения).
2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на

	официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).
2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на

	дому.
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)
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).
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, 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).
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).
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг
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).
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).
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

<*> Далее соответственно - организация, учреждение.

<**> Статья 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»; статья 8 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от

17.11.2014 № 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)»; приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.02.2018 № 122ан «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Инструментарий исследования

Опросный лист (Анкета получателей услуг)

по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг негосударственными поставщиками социальных услуг

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг негосударственными поставщиками социальных услуг.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении (выборе) организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1.да
2.нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1.да
2.нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1.да
2.нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1.да
2.нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие парковки); 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 прочие условия)?

1.да

2.нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1.да

2.нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1.да

2.нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

1.да

2.нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, медицинский персонал и прочие работники)?

1.да

2.нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1.да

2.нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1.да

2.нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1.да

2.нет

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие)

1.да

2.нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1.да

2.нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации (укажите):

_____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18.Ваш возраст _____(укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)
2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите).

Анкета (для лиц с ментальными нарушениями)

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг негосударственными поставщиками социальных услуг

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы негосударственных поставщиков социальных услуг, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

I. Оценка информационной открытости и доступности

1. ***Можете ли Вы, находясь здесь, нужную информацию от сотрудников центра? Насколько сотрудники центра готовы ответить на твои вопросы?***

Да, мне дают ответы на все или большинство моих вопросов

Я могу получить ответ не на все важные для меня вопросы

Нет, мне ничего или почти ничего не сообщают

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

2. ***Насколько Вам удобно, чисто, красиво в этой организации?***

Очень удобно, чисто и красиво

В целом, неплохо, но есть недостатки (какие именно) _____

Здесь находиться очень неприятно, нет удобной мебели все обшарпано, грязно (укажите недостатки) _____

III. Доступность для инвалидов

3. Насколько удобно сюда приезжать, приходить или проживать здесь людям с инвалидностью?

Здесь всё обустроено для инвалидов
Здесь есть многое для инвалидов, но много чего не хватает_____
Нет, инвалидам здесь очень сложно -_____

<u>IV.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>

4. Насколько вежливы с Вами работники учреждения?

	Работники приёмной, справочной, охраны.	Социальные работники, психологи, педагоги, медики	По телефону, электронной почте, в социальных сетях (в случае, если респондент обращался в организацию этими способами)
вежливы			
Не всегда вежливы			
Совсем не вежливы			

<u>IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг</u>

5. Посоветовали бы Вы обратиться в эту организацию другим людям в похожей ситуации?

Да
Трудно сказать
нет

6. Насколько Вас устраивает расписание работы организации, в том числе занятий, консультаций

Оно удобное
Оно не очень удобное
Оно совсем неудобное

7. В целом, вам нравится обслуживание в этой организации?

да, нравится
не очень нравится
совсем не нравится

8. Что бы Вы хотели изменить в работе организации?

_____
_____
_____

<u>IV. Социально-демографический блок</u>

И еще несколько вопросов о вас. Информация останется анонимной и будет использована в обобщенном виде после статистической обработки. Если вы

заполняете анкету как представитель пользователя социальными услугами, укажите, пожалуйста, информацию о пользователе.

9. Пол

мужской
женский

10. Возраст?

11.Наличие ограничений по здоровью

да

нет => закончить интервью

12. Каков характер Вашего ограничения по здоровью?

инвалид-колясочник
нарушение зрения
ограничение слуха
нарушения речи
другое

Дата заполнения «___» _____ 20____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

Чек-листы эксперта для сбора информации о качестве условий оказания услуг негосударственными поставщиками социальных услуг

ФИО эксперта_____

Наименование организации_____

Адрес_____

Формы обслуживания: 1.стационарная 2. полустационарная 3. надомная

Количество получателей услуг_____

В т.ч. имеющих инвалидность _____

Целевые категории получателей услуг (если имеются): _____

Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.1. 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.

ФИО эксперта_____

Наименование организации _____

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Перечень информации *(на примере социального обслуживания)*	На официальном сайте организации в сети "Интернет»					
	установленное требование	наличие, полнота *1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех*	актуальность, достоверность, не избыточность *1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с*	удобство, доступность *1 – информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через*	итоговое значение *произведение значений столбцов 8,9 и 10*	номер фото/скриншота, подтверждающего наличие информации

		приложений), *0,5 - информация представлена частично информация);* *0 - информация отсутствует*	*действующим законодательством ; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр.* *0,5 - информация неактуальна*	*встроенный поисковый сервис сайта* *0,5 – информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.)*		
1	7	8	9	10	11	
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+					
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+					
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+					
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+					
5. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального	+					

обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц						
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+					
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	+					
8. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала	+					

получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)						
9. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+					
10. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
11. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
12. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов	*					

деятельности) *						
13. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)	+					
14. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии) *	*					
15. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+					
Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации	**16 (15)**				*Сумма по столбцу*	*ИТОГ:* [ ] *из* [ ]
Комментарии, замечания, выявленные недостатки	1._____ 2_____ 3. _____ …					

Чек-лист проверки выполнения показателя 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

	На официальном сайте организации в сети "Интернет»					
	установленное требование	наличие, полнота *1 - информация соответствует названию и представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений),* *0,5 - информация представлена частично информация);* *0 - информация отсутствует*	актуальность, достоверность, неизбыточность *1 - информация актуальна: нормативные документы, локальные нормативные акты и пр. обновлены в соответствии с действующим законодательством; иная информация соответствует действительности – место нахождения организации, график работы, сведения о руководителе и сотрудниках и пр.* *0,5 - информация неактуальна*	удобство, доступность *1 – информация легко доступна, понятно и логично расположена, может быть найдена через встроенный поисковый сервис сайта* *0,5 – информация есть на сайте, но для ее поиска необходимо приложить значительные усилия (нет поиска по сайту, непрозрачное меню и пр.)*	итоговое значение *произведение значений столбцов 8,9 и 10*	номер фото/скриншота, подтверждающего наличие информации
Перечень информации *(на примере социального обслуживания)*						

1	7	8	9	10	11	
16. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+					
17. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+					
18. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+					
19. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+					
20. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
21. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+					

22. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	+					
23. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет")	+					
24. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+					
25. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-	+					

медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)						
26. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+					
27. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
28. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской	+					

Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц						
29. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+					
30. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности) *	*					
31. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	+					
32. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)	+					
33. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при	*					

наличии) *						
34. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+					
Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации	**19(17)**				*Сумма по столбцу*	*ИТОГ:* [ ] *из* [ ]
Комментарии, замечания, выявленные недостатки	1._____ 2_____ 3. _____ …					

Чек-лист проверки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Показатель	**Результаты оценки**					
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет информации дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	**наличие** *1 – да,* *0 - нет*	**функционирование**		итоговое значение *произведение если значение в столбце 3 = 1, то произведение значений столбца 2 и 4,* *если столбец 3=0, то «нет информации*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	**Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие информации**
		проводилась ли проверка: *1 – да,* *0 – нет*	*1 – да, 0,5 – не в полной мере (несоответствие более 60% установленных требований/ рекомендаций),* *0 - нет*			
1	2	3	4	5	6	
Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)					Коммуникация по телефону доступна получателям услуг, но общение происходит не в доброжелательной форме, дозвониться сложно *или* При общении с представителем организации происходит переадресация на других специалистов, которым дозвониться невозможно, ответ на поставленный вопрос недоступен Если оба недостатка –	

					0 баллов	
Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа)					Ответ на 2 тестовых письма не получен в течение недели *или* Пришло сообщение о несуществующем адресе	
Электронные сервисы (указанные сервисы позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запрос): - форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)					Обращение или жалоба формируется, но ответа о получении, формах и сроках ответа не предоставляется	
- получение консультации по оказываемым услугам и пр.					По запросу на сайте с просьбой о консультации по пакету документов, необходимых для получения услуги, был получен ответ о необходимости очного посещения для получения необходимой информации	
Раздел «Часто задаваемые вопросы»						
Техническая возможность выражения мнения получателем					Анкета размещена, но кнопка «отправить» не	

услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)					работает *или* Приведенный QR-код не ведет на страницу анкеты)	
Иное (указать)						
- чат-бот с получателями услуги						
- ссылки на социальные сети					Страница «ВКонтакте» есть, но она не ведется, размещена информация годичной давности, ответа на сообщение в течение недели не поступило	
- ссылка на формирование обращения на Едином портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)					Ссылка ведет не на форму подачи обращения, а просто в тематический раздел ЕПГУ. Необходимы дополнительные действия для перехода к ожидаемому функционалу	
ВСЕГО дистанционных способов взаимодействия	9			*Сумма по столбцу*[1]		

[1] В оценку по показателю пойдет наличие 4 дистанционных способов взаимодействия, количество баллов по данному показателю – 20*4=80 баллов

Чек-лист проверки комфортности условий оказания услуг

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Показатель		**Результаты оценки**				
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	**Характеристика состояния**	**наличие** *1- да,* *0 - нет*	**Соответствие требованиям, состояние** *1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются)* *0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено)* *0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)*	**итоговая оценка** *произведение столбцов 3 и 4*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	**Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий комфортности**
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	- наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.) - количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в					

	организации					
наличие и понятность навигации внутри организации	- на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания, - присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации, - по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан),					
наличие и доступность питьевой воды	- в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.), - вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутыли,					

	- заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев, - доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации					
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	- санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве[2], - соблюдается чистота помещений, - средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах - в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства					

[2] В соответствии с требованиями СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг" для организаций соответствующей сферы.

санитарное состояние помещений организации	- наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации, - уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований[3],- - в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности; - в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.) - в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно					

[3] СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

	соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования[4]					
транспортная доступность	- остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации; - имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации;					
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	- указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ) - запись доступна не менее, чем двумя альтернативными способами					

[4] СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".

специалиста и пр.						
наличие и состояние гардероба	- в организации имеется гардероб, доступный для получателей услуг, - гардероб доступен в течение всего периода времени работы организации					
Иные условия, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти (указать): _____ _____						
ВСЕГО выполненных условий комфортности				*Сумма по столбцу*		
2.2. Время ожидания предоставления услуги	**Характеристика**			**оценка** *в баллах*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	**Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего статус показателя[5]**

[5] Должен быть указан источник данных – статистические данные по организации, результаты опроса, описание контрольного замера (при наличии/возможности).

Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов			
	- равен установленному сроку ожидания	10 баллов			
	- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов			
	- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов			
	- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов			
	- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов			

Чек-лист проверки доступности услуг для инвалидов

Проставьте соответствующие баллы в пустых ячейках формы

Показатель	**Результаты оценки**					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	**Характеристика состояния**	**Наличие** *1- да,* *0 - нет*	**Соответствие требованиям, состояние** *1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются)* *0,5- удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено)* *0 –*	**Итоговая оценка** *произведение столбцов 3 и 4*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	**Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий доступности**

			неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)			
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	
наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами	- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего; - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них; - входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски; - использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения, - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;					

	- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; - обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;					
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом, - обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение - возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом					

	в объект,					
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	- обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах, - обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени, - устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м); - вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м					
наличие сменных кресел-колясок	- имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов единовременно, но не менее одного					
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических	- санитарно-гигиенически помещения размещены непосредственной близост (доступности) от основны входов, въездо коммуникационных узлов здани					

помещений	организации, - в санитарно- гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала; - ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м - санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин; - используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)					
ВСЕГО выполненных условий доступности услуг				*Сумма по столбцу*		
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	**Характеристика состояния**	**наличие** *1- да,* *0 - нет*	**Соответствие требованиям, состояние** *1 – хорошее (все характеристики обеспечиваются)* *0,5-*	**Итоговая оценка** *произведение столбцов 3 и 4*	**Комментарии, замечания, выявленные недостатки**	**Номер фото/ скриншота, иного документа, подтверждающего наличие и состояние условий доступности**

			удовлетворительное (часть характеристики отсутствует/не выполнено) *0 – неудовлетворительное (отсутствуют все или большая часть характеристик)*			
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	- наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом; - табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; - звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования; - наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих.					

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	- наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; - надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности[6]					
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	- в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;					
Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для	Альтернативная (адаптированная) версия сайта должна: - предоставлять возможность					

[6] Под надлежащим размещением понимается размещение информации в тех местах, где она доступна инвалиду. Например, тактильные таблички с указателями выходов, поворотов, лестниц должны быть не только в одном месте на входе, но и по всему пути передвижения инвалида.

инвалидов по зрению[7]	масштабировать текст на сайте; - имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.					
Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	В организации: - проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения); - обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова					

[7] В случае, если лица ограничениями по зрению и/или слуху являются целевыми получателями услуги, может быть дополнительно проведена проверка на соответствие требованиям, установленным в соответствии **с** ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности». Для удовлетворения потребностей различных групп пользователей в различных ситуациях стандарт определяет три уровня соответствия: А (приемлемый), АА (высокий) и ААА (наивысший). При оценке в рамках НОК допустимым может считаться соответствие уровню А.

	или через службу охраны). При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации: - обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста), - оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, - сопровождает до выхода из здания после получения услуги					
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да/нет					
ВСЕГО выполненных условий доступности услуг				*Сумма по столбцу*		

Подпись эксперта_____ Дата проведения оценки _____

Подпись руководителя организации социальной сферы _____ Дата ознакомления _____

Перечень негосударственных поставщиков социальных услуг для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году

№ п/п	Наименование	Контактная информация
1	Акционерное общество «Ижевский механический завод-2»	Адрес: 426063, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Автозаводская, д. 5; Телефон: 8 (950) 179-04-61 E-mail: Yu.G.Blohin@imz-2.ru Сайт: imz-2.ru/sanatory
2	Региональное общественное движение в Удмуртской Республике в поддержку людей с синдромом Дауна и их семей «Солнечный мир»	Адрес юрид: 426061, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Ворошилова, д. 36, кв. 21; Адрес предоставления услуг: г. Ижевск ул. Ворошилова 1а г.Ижевск ул. В.Шоссе 66, с. Каракулино ул, Каманина 14, п. Игра ул. Милиционная 7г, п. Кизнер ул. К.Маркса 22а Телефон: 8-912-053-83-95 E-mail: solnmir18@gmail.com Сайт: https://solnmir.ru/; https://vk.com/solnmir
3	Удмуртская республиканская общественная организация социальной поддержки людей, находящихся в трудной жизненной ситуации «Новая жизнь»	Адрес: 427000, Удмуртская Республика, Завьялоский район, п. Шурдымка, ул. Вишневая, д. 14; Телефон: 8-912-760-84-90 – горячая линия 8-912-872-55-14 - офис E-mail: newlifecentre@mail.ru; peacemaker_v@mail.ru Сайт: http://novaya-zhizn.site
4	Индивидуальный предприниматель Лазукова Наталья Валентиновна	Адрес юрид: 426077, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Пушкинская, д. 65, кв. 59; Адрес предоставления услуг Телефон: 8 (912) 465-28-32 7E-mail: lmv1975@bk.ru, z8ol.osen2009@yandex.ru Са9йт: https://pansionat18.ru, https://vk.com/zolotaya_osen_izhevsk
5	Фонд развития социального туризма и иппотерапии «Валтау»	Адрес: 426033, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Кирова, д. 8; Телефон: 8 (912) 984-25-26 E-mail: valtau@mail.ru Сайт: https://vk.com/fondvaltau
6	Индивидуальный предприниматель Булатова Елена Владимировна	Адрес: 427247, Удмуртская Республика, Воткинский район, с. Камское, ул. Зеленая, д. 41а; Телефон: 89127449343 E-mail: bulatovahelen@mail.ru Сайт: -
7	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной реабилитации	Адрес юрид.: 426023, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Ивана Сусанина, д. 28, кв.60; Адрес предоставления услуг: 427801, Малопургинский р-н, с. Пугачево, ул. Тимура

№ п/п	Наименование	Контактная информация
	"Судьбы»	Миниахметова, д. 5 Телефон: +79128565119 E-mail: 89128565119@mail.ru Сайт: https://vk.com/cra_sydba_izh , https://priyut18.ru/
8	Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг «Забота»	Адрес: 427000, Удмуртская Республика, Завьяловский район, с. Завьялово, ул. Звездная, д. 20а; Телефон: 8 (909) 053-11-17 E-mail: romanello493@gmail.com, sigaevohram@yandex.ru Сайт: -
9	Общество с ограниченной ответственностью «ТЕХИНФОРМСЕРВИС»	Адрес: 426052, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Лесной Хутор, д. 3; Телефон: 8 (982) 799-93-33 E-mail: hutor18@yandex.ru Сайт: -
10	Автономная некоммерческая организация «Уход за пожилыми и инвалидами «Радуга»	Адрес: 426054, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Металлистов, д. 41, кв. 24; Телефон: 8 (912) 743-35-91 E-mail: pansionraduga@yandex.ru Сайт: -
11	Автономная некоммерческая организация содействия образованию и социализации людей с аутизмом и другими ментальными нарушениями «Радея»	Адрес юрид.: 426077, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Пушкинская, д. 122, кв.51; Адрес предоставления услуг: 426073, Удмуртская Республика, г Ижевск, ул. 40 лет Победы, д. 76 Телефон: 8 912 74 008 74, 8 904 245 76 30 E-mail: ano.radeya@mail.ru Сайт: https://vk.com/radeya

Календарный план:

Оказание услуг выполняется в соответствии со следующими сроками:

№ п/п	Наименование вида услуг	Примерные сроки оказания услуг
1.	Этап № 1. Подготовка к сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями	до 20 апреля 2025 года
2.	Этап № 2. Сбор и обработка первичной информации о качестве условий оказания услуг организациями	до 30 июня 2025 года
3.	Этап № 3. Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями	до 25 июля 2025 года

Приложение № 2 к протоколу
Общественного Совета по НОК
от 17 апреля 2025 года № 2

Опросный лист (Анкета получателей услуг)

по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг негосударственными поставщиками социальных услуг

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг негосударственными поставщиками социальных услуг.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении (выборе) организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1.да

2.нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1.да

2.нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1.да

2.нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1.да

2.нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие парковки); 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 прочие условия)?

1.да

2.нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1.да

2.нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1.да

2.нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, приемного отделения и прочие работники)?

1.да

2.нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, медицинский персонал и прочие работники)?

1.да

2.нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1.да

2.нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1.да

2.нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1.да

2.нет

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие)

1.да

2.нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1.да

2.нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации (укажите):

_____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18.Ваш возраст _____(укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите).

Анкета (для лиц с ментальными нарушениями)
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг

негосударственными поставщиками социальных услуг

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы негосударственных поставщиков социальных услуг, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

I. Оценка информационной открытости и доступности

1. Можете ли Вы, находясь здесь, нужную информацию от сотрудников центра? Насколько сотрудники центра готовы ответить на твои вопросы?

Да, мне дают ответы на все или большинство моих вопросов
Я могу получить ответ не на все важные для меня вопросы
Нет, мне ничего или почти ничего не сообщают

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

2. Насколько Вам удобно, чисто, красиво в этой организации?

Очень удобно, чисто и красиво
В целом, неплохо, но есть недостатки (какие именно) _____
Здесь находиться очень неприятно, нет удобной мебели все обшарпано, грязно (укажите недостатки) _____

III. Доступность для инвалидов

3. Насколько удобно сюда приезжать, приходить или проживать здесь людям с инвалидностью?

Здесь всё обустроено для инвалидов
Здесь есть многое для инвалидов, но много чего не хватает_____
Нет, инвалидам здесь очень сложно -_____

IV.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

4. Насколько вежливы с Вами работники учреждения?

	Работники приёмной, справочной, охраны.	Социальные работники, психологи, педагоги, медики	По телефону, электронной почте, в социальных сетях (в случае, если респондент обращался в организацию этими способами)
вежливы			
Не всегда вежливы			
Совсем не вежливы			

IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг

5. Посоветовали бы Вы обратиться в эту организацию другим людям в похожей ситуации?

Да
Трудно сказать
нет

6. Насколько Вас устраивает расписание работы организации, в том числе занятий, консультаций

Оно удобное
Оно не очень удобное
Оно совсем неудобное

7. В целом, вам нравится обслуживание в этой организации?

да, нравится
не очень нравится
совсем не нравится

8. Что бы Вы хотели изменить в работе организации?

_____
_____
_____

<u>IV. Социально-демографический блок</u>

И еще несколько вопросов о вас. Информация останется анонимной и будет использована в обобщенном виде после статистической обработки. Если вы заполняете анкету как представитель пользователя социальными услугами, укажите, пожалуйста, информацию о пользователе.

9. Пол

мужской
женский

10. Возраст?

11.Наличие ограничений по здоровью

да
нет => закончить интервью

12. Каков характер Вашего ограничения по здоровью?

инвалид-колясочник
нарушение зрения
ограничение слуха
нарушения речи
другое

Дата заполнения «___» _____ 20____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!