

**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).
