2024

**Программа**

***по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области***

Государственный контракт № 0851200000624002512

от 24.05.2024

г. Новосибирск

Оглавление

[Методика исследования 3](#_Toc169022752)

[***Нормативно-правовая база.*** 3](#_Toc169022753)

[***Цели и задачи:*** 5](#_Toc169022754)

[***Методы исследования (сбора данных):*** 6](#_Toc169022755)

[***Перечень критериев и показателей*** 7](#_Toc169022756)

[I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) 7](#_Toc169022757)

[II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 7](#_Toc169022758)

[III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 8](#_Toc169022759)

[IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) 8](#_Toc169022760)

[V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг 9](#_Toc169022761)

[Инструментарий исследования 10](#_Toc169022762)

[Опросный лист (Анкета получателей услуг) 10](#_Toc169022763)

[Анкета (для лиц с ментальными нарушениями) 12](#_Toc169022764)

[Чек-лист для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг 15](#_Toc169022765)

[Перечень организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году 20](#_Toc169022766)

# 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»:

открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

доступность услуг для инвалидов;

доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;

удовлетворенность условиями оказания услуг;

- 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 организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – Министерство), прилагаемым к настоящему Описанию объекта закупки (приложение № 1 к Описанию объекта закупки).

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

от 18.12.2023 № 23 размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://mtsr.nso.ru/page/7196). Протокол заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве

от 18.12.2023 № 23 размещен на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://mtsr.nso.ru/page/7196).

***Цели и задачи:***

Цель: сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области и обобщение полученных данных в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году.

Задачи:

- получение информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Новосибирской области (по каждому учреждению отдельно);

- формирование проекта рейтинга организаций социального обслуживания.

Объект:

Качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Предмет:

Сбор и обобщение информации об условиях оказания услуг в организациях социального обслуживания по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;

- удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

- доступность услуг для инвалидов.

***Методы исследования (сбора данных):***

1) Разработка и подготовка инструментария:

Обследование проводится методом анкетирования, структурированного наблюдения и документальным методом. Обследование может включать открытые вопросы.

Генеральная совокупность – получатели социальных услуг, в соответствии с перечнем организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг. Выборка неслучайная, целевая.

2) Место оказания услуг: в соответствии с перечнем организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказание услуг. Итоговый отчет передается Заказчику по адресу: г. Новосибирск, ул. Шевченко, 24.

3) График оказания услуг: со дня заключения государственного контракта и не позднее 01.04.2024.

1. Основной метод выявления мнения получателей услуг – их опрос, который может осуществляться в форме:

1) анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг);

2) интервьюирования получателей услуг;

2. Методы проведения объективной оценки качества условий оказания услуг:

1) аудит официального сайта

2) визит в организацию с использованием технологии «тайный покупатель».

Требования к выборочной совокупности респондентов

Доля респондентов составляет 40 % от общей численности получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 респондентов в одной организации. При этом выборка будет включать в равных долях получателей социальных услуг на дому и получателей мер социальной поддержки, за предоставлением которых они обращались в данную организацию.

Для реализации поставленных задач использовался инструментарий:

опросные листы (анкеты) – для опроса получателей социальных услуг;

формы представления информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг с использованием телефонной связи и электронных сервисов (сайты, электронная почта организаций);

***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»[**<\*>**](file:///d%3A%5CUsers%5CUser%5CDownloads%5C%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%20%E2%84%96%200851200000624002512%20%281%29.docx#P104)**)**

|  |  |
| --- | --- |
| N п/п | Показатели |
|  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) |
| 11. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами [<\*\*>](file:///d%3A%5CUsers%5CUser%5CDownloads%5C%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%20%E2%84%96%200851200000624002512%20%281%29.docx#P105):на информационных стендах в помещении организации (учреждения);на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации (учреждения). |
| 12. | 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). |
| 13. | 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 |
| 21. | 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.). |
| 22. | 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.). |
| 23. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 31. | 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. |
| 32. | 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. |
| 33. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). |
|  | IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) |
| 41. | 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). |
| 42. | 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). |
| 43. | 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 |
| 51. | 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). |
| 52. | 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). |
| 53. | 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 в организациях социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания.

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

З. 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**

**в организациях социального обслуживания**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, 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***

1. ***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***

1. ***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***

1. ***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***

1. ***Посоветовали бы Вы обратиться в эту организацию другим людям в похожей ситуации?***
* Да
* Трудно сказать
* нет
1. ***Насколько Вас устраивает расписание работы организации, в том числе занятий, консультаций***
* Оно удобное
* Оно не очень удобное
* Оно совсем неудобное
1. ***В целом, вам нравится обслуживание в этой организации?***
* да, нравится
* не очень нравится
* совсем не нравится
1. ***Что бы Вы хотели изменить в работе организации?***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***IV. Социально-демографический блок***

***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.***

1. ***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-лист для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями – для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

 **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): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**1. Критерий «Открытость и доступность информации об учреждении».**

1.1.Укажите количество материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перечень информации** | **на информационных стендах в помещении организации** | **на официальном сайте организации в сети "Интернет»** |
| **1** | **2** | **3** |
| 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 контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; |  |  |
| 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 об 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; | **х** |  |
| 8) 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"); |  |  |
| 9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому); | **х** |  |
| 10) 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); | **х** |  |
| 11) о порядке и об 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; | **х** |  |
| 12) 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; | **х** |  |
| 13) 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; |  |  |
| 14) 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; |  |  |
| 15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); |  |  |
| 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); |  |  |
| 17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); |  |  |
| 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; |  |  |
| 19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)  |  |  |
| 20) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации |  |  |
| **Всего**  | **Из 15** | **Из 20** |

***Показатель № 1.2:*** *Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Параметры оценки** | **Отметка о** |
| **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | **Наличие на сайте**Есть-1, Нет-0 | **Функционировании**Есть-1, Нет-0 |
|  | 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) |  |  |

**2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».**

***Показатель № 2.1:*** *Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий
для предоставления услуг.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении****Есть-1, Нет-0** |
|  | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью |  |
|  | наличие и понятность навигации внутри организации  |  |
|  | наличие и доступность питьевой воды |  |
|  | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |  |
|  | санитарное состояние помещений организации  |  |
|  | транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки) |  |
|  | доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения)с использованием сети «Интернет», посредствам Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.) |  |

***Показатель № 2.2:****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.).*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении** |
|  | превышает установленный срок ожидания |  |
|  | равен установленному сроку ожидания |  |
|  | меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) |  |
|  | меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) |  |
|  | меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) |  |
|  | меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока |  |

**3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».**

***Показатель № 3.1:*** *Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении****Есть-1, Нет-0** |
|  | 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 |  |

***Показатель № 3.2:*** *Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении****Есть-1, Нет-0** |
|  | 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 для инвалидов по зрению  |  |
|  | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |  |
|  | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |

## Перечень организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году

Всего 28 организаций, из них: государственные 22, муниципальные 6

|  |  |
| --- | --- |
| №п/п | Наименование организации социального обслуживания |
| 1.  | ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда» ИНН 5401978364 |
| 2.  | ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов» ИНН 5403108285 |
| 3.  | ГАУСО НСО «Маслянинский комплексный социально-оздоровительный центр» ИНН 5431103225 |
| 4.  | ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр» ИНН 5402120579 |
| 5.  | ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан» ИНН 5402120561 |
| 6.  | ГАУССО НСО «Бердский дом-интернат для престарелых и инвалидов им. М.И. Калинина» ИНН 5445008081 |
| 7.  | ГАУ ССО НСО «Дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов «Новосибирский дом ветеранов» ИНН 5402110027 |
| 8.  | ГАСУ НСО «Областной Дом милосердия» ИНН 5404132450 |
| 9.  | ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Морской залив» ИНН 5433147891 |
| 10.  | ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья» ИНН 5403126742 |
| 11.  | ГАУ НСО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Радуга» ИНН 5408148588 |
| 12.  | ГАУССО НСО «Болотнинский психоневрологический интернат» ИНН 5413103920 |
| 13.  | ГАУССО НСО «Завьяловский психоневрологический интернат» ИНН 5443106118 |
| 14. | ГАУССО НСО «Каменский психоневрологический интернат» ИНН 5433108116 |
| 15. | ГАСУСО НСО «Обской психоневрологический интернат» ИНН 5448454782 |
| 16. | ГАУССО НСО «Тогучинский психоневрологический интернат» ИНН 5438102887 |
| 17. | ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» ИНН 5432106660 |
| 18. | ГАУ НСО «Дом ветеранов Новосибирской области» ИНН 5406017702 |
| 19. | ГАУ НСО «Чулымский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» ИНН 5442000197 |
| 20. | ГАСУСО НСО «Ояшинский дом-интернат для детей-инвалидов и молодых инвалидов, имеющих психические расстройства» ИНН 5432100428 |
| 21. | ГБУСО НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Снегири» ИНН 5410129663 |
| 22. | ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория» ИНН 5407213812 |
| 23. | МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Коченёвского района Новосибирской области» ИНН 5425002300 |
| 24. | МБУ Тогучинского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5438318685 |
| 25. | МКУ Сузунского района «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5436111251 |
| 26. | МБУ ССО Сузунского района «Дом милосердия» ИНН 5436310070 |
| 27. | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Чулымского района Новосибирской области» ИНН 5442001183 |
| 28. | МБУ города Новосибирска «Городской комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5406818477 |