



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Большая Горная, 314/320, г. Саратов, 410005
Тел.: (845-2) 65-39-25; факс (845-2) 65-39-26
www.social.saratov.gov.ru
e-mail: social@saratov.gov.ru

27.04.2023 № 06-01-04/5838

на № _____ от _____

**О проведении независимой
оценки в 2023 году**

**Руководителям учреждений
социального обслуживания
(по списку)**

**Руководителям
негосударственных организаций,
включенных в реестр
поставщиков социальных услуг
Саратовской области
(по списку)**

Уважаемые коллеги!

Министерство труда и социальной защиты области определено уполномоченным органом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания области (далее – независимая оценка).

В соответствии с законодательством в настоящее время проводится процедура определения организации-оператора, которая будет осуществлять сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации социального обслуживания, в отношении которой будет проводиться независимая оценка в 2023 году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

В оценку включены показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях, комфортность условий, доступность для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников организаций, удовлетворенность условиями оказания услуг (на основании анкетирования получателей услуг).

Уведомляем Вас, что Ваша организация подлежит независимой оценке в текущем году. Проведение независимой оценки ориентировочно планируется в период **с июня по сентябрь 2023 года.**

- Приложение: 1. Форма листа осмотра организации на 18 л. в 1 экз.;
2. Форма анкеты для опроса получателей услуг на 3 л. в 1 экз.

Министр

Дергунова Елена Александровна
+7 (8452) 65-38-03

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 00E12DA4EFBE06282715F562723A9298C1
Владелец: Егоров Сергей Игоревич
Действителен с 19.05.2022 до 12.08.2023

С.И. Егоров

Лист осмотра организации социального обслуживания

Наименование организации _____

Общее количество получателей услуг в 2022 году _____.

Число опрошенных получателей услуг (всего) _____,

из них опрошено инвалидов (законных представителей инвалидов) _____.

	Показатели	Да (+)	Нет (-)	Выявленные недостатки, примечания	Количество баллов (расчет производится в соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы к приказу Минтруда России № 344н)
	I. Открытость и доступность информации об организации (K1)				(Максимально 100)
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:				(Максимально 100, для расчета формула 1.1)
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации:				
	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 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");				
	8) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);				
	9) 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;				
	10) 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;				
	11) 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;				
	12) 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;				
	13) 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;				
	14) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) <i>*при отсутствии в организации лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется;</i>	Указать, требуется ли размещение			
	15) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);				
	16) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии) <i>*при отсутствии в организации предписаний размещение соответствующей информации не требуется;</i>	Указать, требуется ли размещение			
	17) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы				

	по устранению выявленных недостатков)				
1.1.2.	на официальном сайте организации в сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации:				
	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				

	<p>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;</p>				
	<p>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</p>				

	бесплатно;				
	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;				
	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) <i>*при отсутствии в организации лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется;</i>	Указать, требуется ли размещение			
	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 приложением электронного образа документов);				
	18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии) <i>*при отсутствии в организации предписаний размещение соответствующей информации не требуется;</i>	Указать, требуется ли размещение			
	19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч.				

	сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации				(Максимально 100, для расчета формула 1.2)
1.2.1.	информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:				
	1) абонентского номера телефона				
	2) адреса электронной почты;				
	3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных)				
	4) раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"				
	5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)				
	6) иного дистанционного способа взаимодействия				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о				(Максимально 100, для расчета формула 1.3)

	деятельности организации				
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты);			ответивших на вопрос (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты)			ответивших на вопрос (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (K2)					(Максимально 100)
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг				(Максимально 100, для расчета формула 2.1)
2.1.1.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг				
	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;				
	2) наличие и понятность				

	навигации внутри организации;				
	3) наличие и доступность питьевой воды;				
	4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;				
	5) санитарное состояние помещений организации;				
	6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);				
	7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации);				
	8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти				
2.2.	Время ожидания предоставления услуги:				<i>(Максимально 100, для расчета формула 2.2)</i>
2.2.1	Среднее время ожидания (НЕ УЧИТЫВАЕТСЯ для организаций социального обслуживания)	-	-	-	-

2.2.2.	Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой помещения в стационар, для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (по результатам анкетирования ответивших на соответствующий вопрос анкеты)				
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты)				(Максимально 100, для расчета формула 2.3)
2.3.1.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты)			ответивших (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	
III. Доступность услуг для инвалидов(К3)					(Максимально 100)
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов				(Максимально 100, для расчета формула 3.1 Единого порядка)
3.1.1.	Наличие в помещении организации и на прилегающей к ней территории:				
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);				
	2) выделенных стоянок для автотранспортных				

	средств инвалидов;				
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;				
	4) сменных кресел-колясок;				
	5) специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в организации				
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими				(Максимально 100, для расчета формула 3.2 Единого порядка)
3.2.1.	Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:				
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;				
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;				
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);				
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;				
	5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на				

	прилегающей территории;				
	б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)				<i>(Максимально 100, для расчета формула 3.3)</i>
3.3.1.	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).			ответивших инвалидов или законных представителей инвалидов (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	
	<i>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации (К 4)</i>				<i>(Максимально 100)</i>
4.1. 4.1.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, 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, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).			ответивших (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	<i>(Максимально 100, для расчета формула 4.1)</i>
4.2. 4.2.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники,			ответивших (чел.) –	<i>(Максимально 100, для расчета формула 4.2)</i>

	работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, прочие работники) при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).			удовлетворены (чел., %) –	
4.3. 4.3.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).			ответивших (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	(Максимально 100, для расчета формула 4.3)
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (K5)					(Максимально 100)
5.1. 5.1.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).			ответивших (чел.) – готовы рекомендовать (чел., %) –	(Максимально 100, для расчета формула 5.1)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных				(Максимально 100, для расчета

5.2.1.	<p>организационными условиями оказания услуг - наличием и понятностью навигации внутри организации;</p> <p>- графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).</p>			<p>ответивших (чел.) –</p> <p>удовлетворены (чел., %) –</p>	<i>формула 5.2)</i>
5.3. 5.3.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).</p>			<p>ответивших (чел.) –</p> <p>удовлетворены (чел., %) –</p>	<i>(Максимально 100, для расчета формула 5.3)</i>
<p>Общее количество баллов</p> <p>(K1+K2+K3+K4+K5) / 5</p>					<p><i>(Максимально 100, для расчета формула 6 Единого порядка)</i></p> <p>_____</p>

**Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
организацией социального обслуживания**

**Наименование организации социального
обслуживания** _____

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет

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

Да

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»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой помещения в стационар, со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг и прочее)?

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

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; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством портала Госуслуг)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да

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 регистратуры, справочной, кассы, приемного отделения и прочие работники)?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

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 прочее)?

Да

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)?

Да

Нет

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

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, прочее)?

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Лист согласования к документу № 06-01-04/5838 от 27.04.2023

Инициатор согласования: Дергунова Е.А. Главный специалист-эксперт

Согласование инициировано: 27.04.2023 14:04

Лист согласования		Тип согласования: последовательное		
№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Швечихина Ю.А.		Согласовано 27.04.2023 - 14:09	-
2	Дудникова Н.Ю.		Согласовано 27.04.2023 - 16:18	-
3	Егоров С.И.		 Подписано 27.04.2023 - 18:01	-