

**Руководителям и социальной защиты населения  
социального обслуживания Ставропольского края**

О проведении независимой оценки качества условий осуществления организациями социального обслуживания Ставропольского края

Уважаемые коллеги!

Информируем Вас, что в соответствии с Государственным контрактом от 23 апреля 2021 г., заключенным между ООО "АС-Холдинг" и Министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края в 2021 году проводится независимая оценка качества условий осуществления организациями социального обслуживания **Ставропольского края**

НОК– 2021 предполагает проведение аудита информации организации и условий оказания организациями социального обслуживания деятельности и опрос получателей услуг (их законных представителей) в форме онлайн-анкетирования.

В рамках НОК ООО "АС-Холдинг" осуществляют очные выезды в организации для проведения сбора информации об условиях осуществления организациями социального обслуживания. Просим обеспечить доступ в организации экспертам организации-оператора.

С целью обеспечения 40% охвата получателей услуг и их законных представителей просим оказать содействие в распространении информации о проведении независимой оценки, а именно:

1.1. Разместить на сайте социального обслуживания организации ссылку на анкету независимой оценки для предоставления технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий осуществления деятельности организацией;

1.2. Разместить приглашение на участие в независимой оценке и ссылку на анкету в официальных группах образовательной организации в социальных сетях и мессенджерах («ВКонтакте», «Одноклассники», «Facebook», «WhatsApp», «Viber», «Telegram» и иных);

1.3. Распространить ссылку на анкету независимой оценки среди получателей услуг или их законных представителей посредством e-mail и мессенджеров;

1.4. В онлайн-анкетировании принимают участие получатели услуг или их законные представители.

1.5. Ссылка на анкету для получателей образовательных услуг:

**Анкета получателей услуг социального обслуживания**

<https://forms.gle/vkTnLRd6DhtQ3SKB9>

При заполнении анкеты НЕ рекомендуется закрывать браузер. Возврат/ продолжение заполнения анкеты в таком случае будет невозможен. Для заполнения анкеты достаточно скопировать ссылку, вставить в верхнюю строку браузера и перейти по ссылке опроса в любом современном браузере (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari или Edge).

1.6. Онлайн-анкетирование получателей услуг или их (законных представителей) должно быть завершено не позднее **30 июня 2021 года**.

**Ссылки на бланки организациями социального обслуживания Ставропольского края**

**Бланк обследования организации <https://forms.gle/K6rQsF8iZ86edDb1A>**

Для заполнения бланка достаточно скопировать ссылку, вставить в верхнюю строку браузера и перейти по ссылке опроса в любом современном браузере (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari или Edge).

При заполнении анкеты НЕ рекомендуется закрывать браузер. Возврат/ продолжение заполнения анкеты в таком случае будет невозможен. Пройти только раз, кто отвечает за НОК.

При возникновении вопросов по проведению независимой оценки (НОК - 2021) специалист, отвечающий за проведение НОК в Вашей организации, может связаться с представителем организации-оператора –**Соколовой Лирой Юрьевной**(для общих вопросов и официальных запросов и писем), [lirasok@mail.ru](mailto:lirasok@mail.ru) (для официальных запросов и писем),

Генеральный директор ООО «АС-Холдинг»

С.А. Соколов



**Формы представления информации о качестве условий оказания услуг  
организациями – для экспертной оценки качества условий  
предоставления услуг**

Укажите наименование организации социального обслуживания \_\_\_\_\_

Укажите количество получателей услуг в организации \_\_\_\_\_ чел.

**Уточните, присутствуют ли лицензируемые виды деятельности в организации.**

- 1) Да, присутствуют
- 2) Нет, таких видов деятельности нет

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

**Уточните, присутствуют ли лицензируемые виды деятельности в организации.**

- 1) Да, присутствуют
- 2) Нет, таких видов деятельности нет

Перечень информации	на информацион- ных 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	1/2	1/2
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1/2	1/2
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1/2	1/2
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1/2	1/2
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1/2	1/2
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной	1/2	1/2

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	X	1/2
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")	1/2	1/2
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1/2	1/2
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)	1/2	1/2
11. 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	1/2	1/2
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	1/2	1/2

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	1/2	1/2
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	1/2	1/2
<i>Заполняется только при наличии лицензируемых видов деятельности!!!!!!</i>	1/2/3	1/2/3
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)		
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	1/2
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1/2	1/2
<i>Заполняется только при наличии лицензируемых видов деятельности!!!!!!</i>	1/2/3	1/2/3
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)		
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	1/2
<b>Всего</b>		

## 2. Укажите количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия

**с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.**

- абонентского номера телефона;	
- адрес электронной почты;	
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	
- иного дистанционного способа взаимодействия.	
<b>ВСЕГО</b>	

**3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.**

- 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 (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	

**4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.**

**Итоговая оценка по п.4:**

**Укажите выполнение условий:**

Наличие оборудованных 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 санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
<b>ВСЕГО</b>	

**5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.**

- 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей	

<i>территории;</i>	
<i>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</i>	
<i>ВСЕГО</i>	





Анкета получателей услуг	Бланк
<a href="https://forms.gle/vkTnLRd6DhtQ3SKB9">https://forms.gle/vkTnLRd6DhtQ3SKB9</a>	<a href="https://forms.gle/K6rQsF8iZ86edDb1A">https://forms.gle/K6rQsF8iZ86edDb1A</a>