

УТВЕРЖДЕНО
протоколом № 2 от 25 апреля 2024 года
заседания Общественного совета по
проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями социального
обслуживания, расположенными на
территории Архангельской области

ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ
НА ТЕРРИТОРИИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ,
НА 2024 ГОД

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области (далее – организации социального обслуживания), на 2024 год определяет основные положения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка качества), функции общественного совета по проведению независимой оценки качества, этапы проведения независимой оценки качества, устанавливает типы и перечень организаций социального обслуживания, включенных в проведение независимой оценки качества (далее – Порядок).

Порядок разработан в целях повышения качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания для населения, улучшения информированности получателей социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания, создания доступности услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения, повышения комфортности в организациях социального обслуживания, развития доброжелательности и вежливости работников организаций социального обслуживания и стимулирования повышения качества их работы.

2. Координатором проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области (далее – Общественный совет по НОК).

Независимая оценка качества направлена на:

1) улучшение информированности на официальных сайтах организаций социального обслуживания о дистанционных способах обратной

связи и взаимодействия с получателями услуг, в том числе через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) создание доступности услуг в организациях социального обслуживания для инвалидов и иных маломобильных групп населения, путем проведения мероприятий по оборудованию организаций пандусами, лифтами, поручнями, видео, аудио информаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения, согласованных с общественной организацией инвалидов;

3) повышение комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

4) повышение доброжелательности и вежливости работников организаций социального обслуживания;

5) повышение удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организациях социального обслуживания.

При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания применяются следующие подходы:

1) общественный совет по НОК утверждает порядок и сроки проведения независимой оценки, определяет перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка, принимает участие в рассмотрении проекта технического задания на определение оператора по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг поставщиками социальных услуг, расположенными на территории Архангельской области, осуществляет выезды в организации социального обслуживания с целью независимой оценки качества организаций, рассматривает информацию, представленную оператором, разрабатывает рекомендации об улучшении качества условий оказания услуг организациями на основе результатов независимой оценки качества;

2) оператор оказывает услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания на основании заключенного между оператором и министерством труда, занятости и социального развития Архангельской области (далее – министерство) государственного контракта на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок услуг для обеспечения государственных нужд;

3) при государственных организациях социального обслуживания образуются общественные советы по проведению независимой оценки (далее – общественный совет организации), в которые входят представители общественных организаций, общественных движений, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты, в том числе по предложению Общественного совета по НОК;

4) общественные советы организаций участвуют в проведении

мероприятий независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и представляют результаты оценки и предложения по улучшению качества условий предоставления услуг оператору и в Общественный совет по НОК;

5) министерство создает условия для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

3. Функции Общественного совета по НОК:

1) определяет перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году;

2) участвует в рассмотрении проектов документации о закупке услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемых министерством с оператором;

3) участвуют в проведении мероприятий независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и представляют результаты оценки и предложения по улучшению качества условий предоставления услуг оператору;

4) рассматривает отчет оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

5) представляет в министерство результаты независимой оценки организациями социального обслуживания, а также предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания.

4. Функции оператора:

1) организует и проводит установочный семинар для представителей организаций социального обслуживания, включенных в независимую оценку, по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг;

2) проводит анкетирование получателей услуг организаций социального обслуживания, включенных в перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка в 2024 году, и представляет результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов, а также представляет заполненные анкеты на бумажном носителе;

3) оценивает информацию, размещенную на информационных стендах и на официальных сайтах организаций социального обслуживания, на соответствие ее федеральным требованиям;

4) проверяет эффективность дистанционного взаимодействия организаций социального обслуживания с получателями социальных услуг путем проведения «контрольных закупок услуг» (контрольные звонки и обращения), в том числе при обращении лично или через телефонную связь,

электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»;

5) оценивает доступность услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения в организациях социального обслуживания;

6) представляет значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с 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 Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

7) устанавливает основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

8) излагает выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы;

9) обобщает информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области, в 2023 году, и докладывает о результатах оценки на заседании общественного совета по проведению независимой оценки качества;

10) готовит информационно-аналитический отчет о результатах оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области, в 2023 году и направляет в министерство.

5. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку по следующим критериям:

1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

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

3) доступность услуг для инвалидов;

4) доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;

5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

6. Методологическая основа сбора и обобщения информации об условиях оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

Оператор при оказании услуг использует:

а) Единый порядок 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 Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н;

б) Методику 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н;

г) форму анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 к Порядку)

д) перечень информации, необходимой к размещению на официальном сайте и информационном стенде организации социального обслуживания в соответствии с федеральным законодательством (ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 к Порядку).

Оператор в соответствии с календарным планом (ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 к Порядку) проводит сбор информации в 45 организациях социального обслуживания, расположенных на территории Архангельской области (ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 к Порядку).

II. Организация оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

6. Проведение оценки качества работы организаций включает следующие этапы:

I этап – организационный – организационная деятельность Общественного совета по НОК и формирование общественных советов при организациях социального обслуживания:

1) Общественный совет по НОК утверждает порядок проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

2) Общественный совет по НОК утверждает перечень организаций социального обслуживания, включенных в оценку качества условий оказания услуг и далее в ежегодном мониторинге качества;

3) при государственных организациях социального обслуживания образуются общественные советы организаций, в которые входят представители общественных организаций, общественных движений, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты.

II этап – осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг оператором, Общественным советом по НОК и общественными советами при организациях:

а) посещение Общественным советом по НОК организаций социального обслуживания по отдельному ежегодному плану;

б) проведение оператором, Общественным советом по НОК, общественными советами при организациях мероприятий в соответствии

с календарным планом.

III этап – подведение Общественным советом по НОК итогов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также формирование предложений об улучшении качества их деятельности:

- 1) изучение информации, предоставленной оператором и общественными советами при организациях социального обслуживания о результатах независимой оценки;
- 2) заслушивание и утверждение отчета оператора;
- 3) подготовка предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания;
- 4) в целях общественного обсуждения результатов оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания организация размещения протоколов заседаний Общественного совета по НОК на официальном сайте министерства по ссылке: <http://www.arhzan.ru>;
- 5) направление в министерство предложений об улучшении качества условий оказания услуг, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

III. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

7. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы организаций социального обслуживания:

1) министерство:
размещает результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на официальном сайте министерства и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

направляет полученные от Общественного совета по НОК результаты независимой оценки и предложения по улучшению деятельности таких организаций руководителям организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка.

организует обязательное рассмотрение поступившей информации о результатах независимой оценки и учет такой информации при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания и оценке деятельности их руководителей;

осуществляет подготовку и утверждение планов организаций социального обслуживания по устраниению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки;

обеспечивает на официальном сайте министерства в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями социальных услуг и иными гражданами о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

участвует в подготовке обязательного публичного отчета Губернатора Архангельской области о результатах независимой оценки и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, представляемого в Архангельское областное Собрание депутатов.

2) организации социального обслуживания:

оказывают содействие общественному совету по НОК и оператору в проведении независимой оценки качества;

информируют представителей общественного совета при организации о проведении установочного семинара по проведению независимой оценки;

участвуют в установочном семинаре по проведению независимой оценки;

разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце «б» подпункта 1 настоящего пункта, план об улучшении качества оказания услуг организациями социального обслуживания и утверждают этот план по согласованию с министерством;

размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение;

направляют информацию о проделанной работе в министерство.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку от _____

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания, расположенными на территории
Архангельской области

№	Мероприятие	Деятельность	Сроки оказания услуг
			4
1	2	3	
1	Организация и проведение установленного семинара для представителей общественных советов при организациях социального обслуживания и представителей организаций социального обслуживания, включенных в независимую оценку, по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг	Оператор проводит установочный семинар для представителей организаций, включенных в перечень (ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 к Порядку)	не позднее пяти дней до начала мероприятия
2	Анкетирование получателей услуг организаций социального обслуживания, включенных в перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, на основании разнарядки	Оператор осуществляет сбор анкет по установленной форме (ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 к Порядку) согласно разнарядки (ПРИЛОЖЕНИЕ № 4 к Порядку)	до 15 августа
2	Оценка информации об организации социального обслуживания на информационном стенде и на официальном сайте	Оператор совместно с представителями общественного совета по НОК проводит оценку и составляет отчеты по установленным формам (ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 к Порядку)	до 15 августа
3	Оценка эффективности дистанционного взаимодействия организаций социального	Оператор оценивает эффективность	до 15 августа

	обслуживания с получателями социальных услуг путем проведения «контрольных закупок услуг» (контрольные звонки и обращения), в том числе при обращении лично или через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	дистанционного взаимодействия организации с получателем и составляет отчеты по установленным формам (ПРИЛОЖЕНИЕ № 6 к Порядку)	
4	Оценка комфортности условий предоставления услуг получателям в организациях социального обслуживания (выезды совместно с представителями Общественного совета по НОК и министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области в организации социального обслуживания по установленному графику)	Оператор совместно с представителями общественного совета по НОК посещает организации и составляет акты по установленной форме (ПРИЛОЖЕНИЕ № 7 к Порядку)	до 15 августа
5	Оценка доступности услуг для инвалидов и маломобильных групп населения в организациях социального обслуживания (выезды оператора совместно с представителями Общественного совета по НОК и министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области в организации социального обслуживания по установленному графику)	Оператор совместно с представителями общественного совета по НОК посещает организации и составляет акты по установленной форме (ПРИЛОЖЕНИЕ № 8 к Порядку)	до 15 августа
6	Представление информационно-аналитического отчета об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Общественный совет по НОК	Оператор представляет результаты оценки на заседании общественного совета по НОК	до 1 сентября

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку от _____

ПЕРЕЧЕНЬ
организаций социального обслуживания, расположенных на территории
Архангельской области, в отношении которых проводится независимая
оценка качества условий оказания услуг в 2024 году

Государственные организации социального обслуживания, оказывающие услуги
инвалидам

№	Организации социального обслуживания	Адрес организации и отделений
1	2	3
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Архангельский комплексный центр социального обслуживания"	163009, г. Архангельск, ул. Прокопия Галушкина, д. 6 (пристройка к РЦ «Родник») (818 2) 66-34-93
2	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Вельский комплексный центр социального обслуживания"	165150, Архангельская обл., г. Вельск, ул. Советская, д. 52, корпус А (818 36) 6-15-42, 6-57-08
3	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания"	165500, Архангельская обл., с. Верхняя Тойма, ул. Кулижского, д. 9 (818 54) 3-17-52
4	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Вилегодский комплексный центр социального обслуживания"	165680, Архангельская обл., Вилегодский район, с. Ильинско - Подомское, ул. Советская, д. 34 (818 43) 4-10-94
5	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Комплексный центр социального обслуживания по Виноградовскому и Шенкурскому районам"	164570, Архангельская обл., пос. Березник, ул. П. Виноградова, д. 126 (818 31) 2-28-37
6	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Каргопольский комплексный центр социального обслуживания"	164110, Архангельская обл., г. Каргополь, ул. Победы, 12 (818 41) 2-19-29

1	2	3
7	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Коношский комплексный центр социального обслуживания"	164010, Архангельская обл., Коношский район, рп. Коноша, ул. Театральная, д.24 (818 58) 2-25-13
8	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Коряжемский комплексный центр социального обслуживания"	165651, Архангельская обл., г. Коряжма, ул. Дыбцына, д. 5 (818 50) 5-79-74
9	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Котласский комплексный центр социального обслуживания"	165300, Архангельская обл., г. Котлас, ул. Урицкого, д. 9 (818 37) 2-03-59
10	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Красноборский комплексный центр социального обслуживания"	165430, Архангельская обл., с. Красноборск, ул. Гагарина, д. 7, корпус А (818 40) 3-12-51
11	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Мезенский комплексный центр социального обслуживания"	164750, Архангельская обл., г. Мезень, просп. Первомайский, д. 40, корпус А (818 48) 9-23-30
12	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Новодвинский комплексный центр социального обслуживания"	164900, Архангельская обл., г. Новодвинск, ул. Ворошилова, д. 19 (818 52) 5-83-05
13	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Няндомский комплексный центр социального обслуживания"	164200, Архангельская обл., г. Няндома, ул. Фадеева, д. 2а, корп. 2 (818 38) 6-44-96
14	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Онежский комплексный центр социального обслуживания"	164840, Архангельская обл., г. Онега, просп. Гагарина, д. 46 (818 39) 7-53-26
15	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Плесецкий комплексный центр социального обслуживания"	164262, Архангельская обл., Плесецкий район, пос. Плесецк, ул. Ленина, д. 23 корпус 2 (818 32) 7-43-55
16	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Приморский комплексный центр социального обслуживания"	163015, г. Архангельск, ул. Дачная, д. 57 (818 2) 62-74-34

1	2	3
17	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Северодвинский комплексный центр социального обслуживания "Забота"	164507, Архангельская обл., г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 46 (818 55) 56-35-05
18	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Устьянский комплексный центр социального обслуживания"	165210, Архангельская обл., Устьянский район, пос. Октябрьский, ул. Ленина, д. 1А, помещение 1 (818 30) 3-43-66
19	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Холмогорский комплексный центр социального обслуживания"	164530, Архангельская обл., с. Холмогоры, ул. наб. имени Горончаровского, д. 38 (818 30) 3-43-66
20	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	163009, г. Архангельск, ул. Галушкина, д. 6 (818 2) 66-36-84
21	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области «Центр помощи совершенолетним гражданам с ментальными особенностями»	163000, г. Архангельск, ул. Тимме, д. 17, корп. 1, ул. Победы, д. 18, корп. 4 (818 2) 64-66-34
22	Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	163046, г. Архангельск, Окружное шоссе, д. 9, корпус 1 (8182) 24-26-27

**Государственные организации социального обслуживания, оказывающие услуги
инвалидам в психоневрологических интернатах**

№	Организации социального обслуживания	Адрес организаций и отделений
1	2	3
1	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Вельский психоневрологический интернат»	165150, Архангельская обл., г. Вельск, ул. Дзержинского, д. 197 тел. (81836) 6-53-72 факс: (81836) 6-53-72
	отделение «Благовещенское»	165136, Архангельская обл., Вельский район, Благовещенская с/а, с. Воскресенское, д. 12, тел. (81836) 7-54-98
	отделение «Солгинское»	165129, Архангельская обл., Вельский район, п. Солгинский, ул. Правобережная, д.9, тел. (81836) 5-26-81
2	отделение «Хозьминское»	Архангельская обл., Вельский район, п. Хозьмино, ул. Восточная, д.14, тел. (81836) 3-72-25
	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Виноградовский психоневрологический интернат»	164570, Архангельская обл., Виноградовский район, п. Березник, ул. Уборевича, д. 11 тел. (81831) 2-24-76
3	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Маймаксанский психоневрологический интернат»	163026, г. Архангельск, ул. Победы, д. 65 тел. 89021912332 89009196805
4	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Октябрьский психоневрологический интернат»	165210, Архангельская обл., Устьянский р-н, п. Октябрьский, ул. Комсомольская д.34 тел. (81855) 5-21-73, 5-11-73
5	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Сийский психоневрологический интернат»	164646, Архангельская обл., Пинежский район, п. Сия, д. 16 тел. (81856) 7-71-88, факс (81856) 7-72-91

1	2	3
6	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Трепузовский психоневрологический интернат»	163503, Архангельская обл., Приморский район, муниципальное образование «Лявленское», д. Трепузово, д. 16 тел/факс (8182) 25-51-43
7	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Туровецкий психоневрологический интернат» отделение «Вычегодское»	165322, Архангельская обл., Котласский район, п/о Федотовская, д. Красная Гора, д. 5 тел. (818 37) 3-52-10 тел/факс (81837) 3-52-01 Архангельская обл., г. Котлас, п. Вычегодский, ул. Ульянова, д.30, тел. (818 37) 7-70-26
8	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Ширшинский психоневрологический интернат»	164900, Архангельская обл., Приморский район, пос. Ширшинский, д. 1 тел. (81852) 5-83-65 факс (81852) 4-31-09

Государственные организации социального обслуживания,
оказывающие услуги лицам пенсионного возраста и инвалидам

№	Организации социального обслуживания	Адрес организации и отделений
1	2	3
1	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Емецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	164537, Архангельская обл., Холмогорский район, с. Емецк, д. Мыза, д. 23 «А» тел. (81830) 2-04-28 факс: (81830) 2-05-05
2	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Каргопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	164111, Архангельская обл., г. Каргополь, ул. Чеснокова, д. 52 тел. (81841) 2-11-14 (81841) 2-11-07
4	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Северодвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	164509, Архангельская обл., г. Северодвинск, ул. Мира, д. 21 тел. (8184) 52-61-49
5	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Пинежский специальный дом-интернат»	164628, Архангельская обл., Пинежский район, пос. Таежный, д. 16 «А» тел./ факс (81856) 39286

Негосударственные организации социального обслуживания, оказывающие социальные услуги

№	Наименование	Фактический адрес предоставления услуг
1	2	3
1	Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба Участие»	Юридический адрес: 163069, Архангельская обл., г. Архангельск, ул. Набережная, д. 112, корп. 3 Фактический адрес: 163069, Архангельская обл., г. Архангельск, ул. Набережная, д. 112, корп. 3 тел. 8 (8182) 47-56-65, +7(902)286-56-65 Шуракова Екатерина Арсентьевна тел. 7-964-299-61-84 Алла Вячеславовна
2	Общество с ограниченной ответственностью «Пансионат для пожилых людей и инвалидов «Забота»	Юридический адрес: г. Архангельск, ул. Суфтина, д. 18; Фактический адрес: 163039, р-н Приморский, д. Исакогорка, д. 105 тел. 8(8182) 44-14-14, Пянтковская Надежда Викторовна
3	Индивидуальный предприниматель Данильченко Юлия Александровна	164670, Архангельская область, с. Лешуконское, пер. Юбилейный, д. 4, каб. 6-7 с Лешуконское, пер Спортивный, д. 23А, офис 9 тел. 8(8183) 3-25-07 +7(911) 876-33-02
4	Индивидуальный предприниматель Клиндюк Анна Васильевна	г. Архангельск, ул. Выучейского, д. 16, корп. 1 (вход с торца здания, 1 этаж) тел.+7 (960) 006-04-12 +7-921-083-65-68
5	Индивидуальный предприниматель Кориняк Лариса Владимировна	164670, Архангельская обл., с. Лешуконское, ул. Красных партизан, д. 43, кв. 2 Адрес для обращений: р-н Лешуконский, с Лешуконское, ул Красных Партизан, дом 41, офис 23 тел. 8 (81833)3-27-43

		8-911-574-09-42 Кориняк Лариса Владимировна
6	Местная благотворительная общественная организация «Центр помощи «Право на жизнь»	р-н Котласский, г. Котлас, ул. Чиркова, д. 17а Ревякина Наталья Витальевна тел. 89212472769
7	РООИ «Надежда»	г. Архангельск, ул. Тимме, д. 22, корп. 4 Чуракова Надежда Александровна тел. 89212430321
8	Архангельское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийского общества глухих»	163060, г. Архангельск, ул. Р.Люксембург, д.78 тел. (8182) 27-12-80, 29-22-90 9502502877
9	Общество с ограниченной ответственностью «Пансионат «Опека»	Юридический адрес: 163046, г. Архангельск, ул. Суфтина, д. 18; Фактический адрес: г. Архангельск, ул. Малиновского, д. 1.т.ел. 8(8182) 2420255 Авалиани М.М.
10	Хрин Иван Владимирович	г. Архангельск, ул. Тимме, д. 2, кв. 113 тел. 8-902-701-40-33
11	Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Школа современного образования»	Юридический адрес: г. Архангельск, ул. Стрелковая, д. 25, к.1, кв. 222 Фактический адрес: г. Архангельск, ул. Ломоносова, д. 32 г. Архангельск, ул. Выучейского, д. 16, к. 1 тел. 8-911-555-33-35, 7-991-113-90-47. Зубарева Елена Сергеевна

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку от _____

АНКЕТА
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями
социального обслуживания

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

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 организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стенах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах 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), 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 организации (наличие общественного транспорта, 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)?

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, приемного отделения, кассы, приемной комиссии 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 прочие.)?

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, инфоматов и прочие))?

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:

Еще несколько вопросов анкеты касаются доступности услуг реабилитации/абилитации для людей с инвалидностью.

17. Заполнены ли в Вашей ИПРА (Индивидуальной программе реабилитации/абилитации) следующие разделы:

Мероприятия по медицинской реабилитации или абилитации __ да __ нет

Мероприятия по профессиональной реабилитации или абилитации __ да __ нет

Мероприятия по социальной реабилитации или абилитации __ да __ нет

Рекомендуемые технические средства и услуги по реабилитации __ да __ нет

18. Какими мероприятиями по реабилитации/абилитации согласно ИПРА Вы воспользовались? В какой организации Вы получили услуги?

19. Насколько полно, по Вашему мнению, представлен в ИПРА перечень необходимых Вам реабилитационных/абилитационных мероприятий:

- удовлетворен полностью, в ИПРА включены все необходимые мне мероприятия;

- удовлетворен частично, некоторые необходимые мероприятия не включены;

- совсем неудовлетворен, в ИПРА нет необходимых реабилитационных/абилитационных мероприятий

20. Какие, по Вашему мнению, реабилитационные/абилитационные мероприятия должны быть включены в ИПРА?

21. Насколько Вы удовлетворены качеством реабилитационных/абилитационных мероприятий?

- полностью удовлетворен
- скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
- в целом удовлетворен, но есть замечания
- скорее не удовлетворен
- совсем не удовлетворен

22. С какими трудностями Вы сталкивались при получении реабилитационных мероприятий?

- слишком длительный период ожидания реабилитационных мероприятий;
- режим работы организации, предоставляющей реабилитационные услуги не устраивает;
- некомфортные условия в организации, предоставляющей реабилитационные услуги;
- здание и/или помещения для оказания реабилитационных услуг не полностью доступны для человека с инвалидностью;
- Ваш вариант ответа _____;
- с трудностями при получении реабилитационных услуг не сталкивался

23. Какие мероприятия по реабилитации и услуги Вам необходимы с учетом имеющихся ограничений и потребности в помощи? (можно выбрать несколько вариантов ответа либо написать свой вариант)

- услуги по сопровождению инвалидов I и II групп (по зрению, с нарушением опорно-двигательного аппарата), детей-инвалидов к местам получения услуг;
- сокращение сроков ожидания получения санаторно-курортного лечения;
- улучшение доступности ранней помощи для детей-инвалидов в месте жительства;
- изменение графика работы учреждений, предоставляющих реабилитационные услуги (включить в графики рабочего времени вечернее время, выходные дни);
- свой вариант _____

24. Что по Вашему мнению, нужно сделать для улучшения качества реабилитационных мероприятий?

25. Укажите Ваш статус:

- инвалид
- родитель (законный представитель) ребенка с инвалидностью

26. Когда приобретена инвалидность:

- инвалид с детства; - инвалидность вследствие приобретенного заболевания

27. Укажите, какая форма инвалидности у Вас или Вашего ребенка имеется:

- инвалидность в связи с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- инвалидность по зрению
- инвалидностью по слуху
- инвалидностью в связи с интеллектуальными нарушениями и/или психическими расстройствами
- инвалидность по онкозаболеванию
- инвалидностью в связи с неврологическим заболеванием
- инвалидность по общему заболеванию
- иное - _____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

28 . Ваш пол
Мужской
Женский

29. 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 социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку от _____

РАЗНАРЯДКА

на заполнение анкет получателей услуг в организациях социального обслуживания, расположенных на территории Архангельской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году

Наименование организации социального обслуживания	Количество получателей социальных услуг, в том числе по формам социального обслуживания в апреле 2024 года			Количество анкет, необходимых при соблюдении метод. рекомендаций до 40 % / в том числе 20% получатели услуг являются инвалидами
	стационарная	полустационарная	на дому	
1	2	3	4	5
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Архангельский комплексный центр социального обслуживания"	0	116	981	438
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Вельский комплексный центр социального обслуживания"	0	50	416	186

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Верхнетоемский комплексный центр социального обслуживания"	75	11	177	105
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Вилегодский комплексный центр социального обслуживания"	31	0	57	0
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Комплексный центр социального обслуживания по Виноградовскому и Шенкурскому районам"	0	0	395	158
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Каргопольский комплексный центр социального обслуживания"	15	0	250	106

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Коношский комплексный центр социального обслуживания"	0	57	316	149
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Коряжемский комплексный центр социального обслуживания"	48	0	181	92
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Котласский комплексный центр социального обслуживания"	0	101	375	190
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Красноборский комплексный центр социального обслуживания"	25	16	227	108
Государственное бюджетное учреждение социального	61	0	208	108

обслуживания населения Архангельской области "Мезенский комплексный центр социального обслуживания"				
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Новодвинский комплексный центр социального обслуживания"	0	15	80	38
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Няндомский комплексный центр социального обслуживания"	80	0	282	144
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Онежский комплексный центр социального обслуживания"	0	0	220	88
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Плесецкий	54	0	356	164

комплексный центр социального обслуживания"				
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Приморский комплексный центр социального обслуживания"	60	0	153	76
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Северодвинский комплексный центр социального обслуживания "Забота"	0	23	536	233
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Устьянский комплексный центр социального обслуживания"	40	0	380	168
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области "Холмогорский комплексный центр социального	0	0	181	72

обслуживания"				
Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр реабилитации «Родник»	0	122	0	49
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»	0	245	0	98
Государственное бюджетное учреждение Архангельской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	0	22	0	9
Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Вельский психоневрологический интернат»	400	0	0	160
отделение «Благовещенское»	155	0	0	20
	50	0	0	62
	50	0	0	20

отделение «Солгинское»				
отделение «Хозьминское»				
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Виноградовский психоневрологическ ий интернат»	115	0	0	46
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Маймаксанский психоневрологическ ий интернат»	207	0	0	42
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Октябрьский психоневрологическ ий интернат»	215	0	0	86
Государственное бюджетное	115	0	0	50

стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Сийский психоневрологический интернат»				
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Трепузовский психоневрологический интернат»	112	0	0	40
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Туровецкий психоневрологический интернат» отделение «Вычегодское»	131 149	0 0	0 0	25 30
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Ширшинский психоневрологическ	93	0	0	37

ий интернат»				
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Емецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	53	0	0	21
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Каргопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	102	0	0	41
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Няндомский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	80	0	0	45
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения	170	0	0	68

Архангельской области «Северодвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»				
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Пинежский специальный дом-интернат»	84	0	0	34
Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба Участие»	0	0	5	2
Общество с ограниченной ответственностью «Пансионат для пожилых людей и инвалидов «Забота»	205	0	0	82
Индивидуальный предприниматель Данильченко Юлия Александровна	0	0	185	74
Индивидуальный предприниматель Клиндюк Анна Васильевна	0	400	0	160
Индивидуальный предприниматель Кориняк Лариса Владимировна	0	0	70	28
Местная благотворительная общественная организация «Центр помощи «Право на жизнь»	0	30	0	12

РООИ «Надежда»	0	7	0	3
Архангельское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийского общества глухих»	0	28	1	12
Общество с ограниченной ответственностью «Пансионат «Опека»	310	0	0	124
Хрин Иван Владимирович	0	20	20	10
Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Школа современного образования»	0	12	0	5
Всего	3285	1275	6052	4118

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Порядку от _____

ПЕРЕЧЕНЬ
информации, необходимой к размещению на официальном сайте
и на информационном стенде организации социального обслуживания
в соответствии с федеральным законодательством

Перечень информации	на официальном сайте организации и в сети «Интернет» да/нет	на информационных стенах организации да/нет
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		X

Перечень информации	на официальном сайте организации и в сети «Интернет» да/нет	на информационных стенах организации да/нет
социального обслуживания		
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, полустанционарной, на дому)		X
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)		X
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		X
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		X

Перечень информации	на официальном сайте организации и в сети «Интернет» да/нет	на информационных стенах организации да/нет
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 приложением 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		

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Контракту _____ от _____

**Оценка эффективности дистанционных способов взаимодействия
организации социального обслуживания с получателями социальных услуг
(эл. почта, телефонная связь, сайт организации, иные способы информационного взаимодействия)**

Наименование государственной организации социального обслуживания	Текст легенды	Дистанционный способ взаимодействия (указать адрес эл. почты, номер телефона, иной способ дистанционного взаимодействия)	Дата обращения	Дата ответа и текст ответа	Примечание

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Контракту _____ от _____
АКТ
 посещения организации социального обслуживания

Наименование организации

Дата посещения организации _____

В ходе посещения оценены показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н.

Показатели НОК	наличие	отсутствие
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью		
наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы		
наличие и доступность питьевой воды		
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений		
санитарное состояние помещений организации социальной сферы		
транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)		
доступность записи на получение услуги по телефону		
доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет		
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг		
доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы		

ФИО и подписи представителей, посетивших организацию

Подпись руководителя организации социального обслуживания

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Контракту _____ от _____

АКТ

посещения и оценки доступности услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения в организациях социального обслуживания

Наименование организации _____

Дата посещения организации _____

В ходе посещения оценены показатели, характеризующие доступность услуг в организации для инвалидов и иных МГН, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н.

Показатели НОК	наличие	отсутствие	Комментарии
Обустройство прилегающей территории с учетом условий доступности			<p>покрытие дороги – грунтовая, асфальт, наличие ровной поверхности или нет,</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,</p> <p>информация о маршруте проезда на сайте, в соцсетях, удаленность общественного транспорта</p> <p>наличие адаптированных скамеек в зоне отдыха (при наличии зоны отдыха)</p>

Доступность входной группы			оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов пороги, наличие входов с уровня земли
Доступность внутренних помещений			наличие расширенных дверных проемов; мобильных (переносных) пандусов между помещениями; свободный проход в коридоре или препятствия на путях движения, навигация внутри здания, наличие сменных кресел-колясок, наличие адаптированной мебели в зонах обслуживания (кабинетная, зальная)
Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений			расширенный дверной проем, наличие поручней, форма раковины, наличие кнопки вызова персонала, наличие крючка для трости, костылей, расположение выключателя, место для размещения кресла-коляски, форма запора дверей и дверных ручек
Доступность информации и общения (возможность МГН воспользоваться услугами самостоятельно, без помощи)			дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, простота, ясность, яркость знаков навигации, информации на стендах, наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению,

			возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), если есть видеинформаторы, имеется ли бегущая строка – для инвалидов по слуху
Помощь, оказываемая работниками организаций, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории			есть ли информация на сайте и/или на стенде о сотруднике, оказывающем помощь, с указанием контактов возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			актуально ли, понятен ли порядок предоставления

ФИО и подписи представителей, посетивших организацию

Подпись руководителя организации социального обслуживания

