

# Протокол

## независимой оценки качества условий оказания услуг

(наименование организации социальной сферы)

№ п/п	Показатели оценки качества	ПЛЮС (+) МИНУС (-)	Расчет значения оценки в баллах	Резуль таты оценки
<b>Значение показателя оценки качества по организации</b>				
1.	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>			
1.1.	<b>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</b>			
	<b>Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы:</b>		<p>Количество материалов, размещенных на информационных стендах и на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (38 показателей информационных стенды 13 + сайт 25)</p> <p>Сумма положительных ответов (ПЛЮС), поделенная на количество показателей (38) и умноженная на 100</p> <p style="text-align: center;">Сумма <math>\frac{\text{ПЛЮСОВ}}{38} \times 100 = \text{Результат}</math></p>	
	1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;			
	2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;			
	3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;			
	4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;			
	5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);			
	6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")			

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		Результат округляется до целого числа и заносится в столбец результаты оценки, строка 1.1.		
8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;				
9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;				
10) о финансово-хозяйственной деятельности;				
11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;				
12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;				
13) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.				
<b>Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы:</b>				
1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;				
2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;				
3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его 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 расположен поставщик социальных услуг, 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;				

<p>7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;</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 информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");</p>			
<p>9) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);</p>			
<p>10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);</p>			
<p>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 поставщиком социальных услуг; 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;</p>			
<p>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;</p>			
<p>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;</p>			

<p>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;</p> <p>15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);</p>			
<p>16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);</p>			
<p>17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);</p>			
<p>18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</p>			
<p>19) о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг;</p>			
<p>20) о структуре официального сайта (карта сайта);</p>			
<p>21) ссылка на федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";</p>			
<p>22) информация о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;</p>			
<p>23) ссылка на официальные сайты департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области;</p>			
<p>24) ссылка на официальные сайты организаций, которые находятся в ведении департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области и которым в соответствии с Федеральным законом "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" предоставлены полномочия на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территориях одного или нескольких муниципальных образований;</p>			
<p>25) ссылка на официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.</p>			

1.2.	<b>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</b>			
	1) абонентского номера телефона;		Дистанц. способы отсутствуют или не функционируют	<b>0</b>
	2) адреса электронной почты;		Наличие и функционирование одного способа	<b>30</b>
	3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);		Наличие и функционирование двух способов	<b>60</b>
	4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;		Наличие и функционирование трех способов	<b>90</b>
	5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);		Наличие и функционирование более трех способов	<b>100</b>
	6) иного дистанционного способа взаимодействия: _____		Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 1.2.	
1.3.	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</b>		<b>По результатам анкетирования</b>	
2.	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>			
2.1.	<b>Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:</b>			
	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;		Отсутствуют комфортные условия	<b>0</b>
	2) наличие и понятность навигации внутри организации;		Наличие одного условия	<b>20</b>
	3) наличие и доступность питьевой воды;		Наличие двух условий	<b>40</b>
	4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;		Наличие трех условий	<b>60</b>

	5) санитарное состояние помещений организации;		Наличие четырех условий	<b>80</b>	
	6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);		Наличие пяти условий и более	<b>100</b>	
	7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);		Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 2.1.		
2.2.	<b>Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).</b>		<b>По результатам анкетирования</b>		
2.3.	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.</b>		<b>По результатам анкетирования</b>		
3.	<b>Доступность услуг для инвалида</b>				
3.1.	<b>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:</b>				
	1) оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		Отсутствуют условия для инвалидов	<b>0</b>	
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		Наличие одного условия	<b>20</b>	
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		Наличие двух условий	<b>40</b>	
	4) сменных кресел-колясок;		Наличие трех условий	<b>60</b>	
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		Наличие четырех условий	<b>80</b>	
			Наличие пяти условий	<b>100</b>	
			Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 3.1.		

3.2.	<b>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>			
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		Отсутствуют условия для инвалидов	<b>0</b>
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		Наличие одного условия	<b>20</b>
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		Наличие двух условий	<b>40</b>
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		Наличие трех условий	<b>60</b>
	5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		Наличие четырех условий	<b>80</b>
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		Наличие пяти условий	<b>100</b>
			Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 3.2.	
3.3.	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.</b>		<b>По результатам анкетирования</b>	
4.	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b>			
4.1.	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.</b>		<b>По результатам анкетирования</b>	
4.2.	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)</b>		<b>По результатам анкетирования</b>	

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	По результатам анкетирования	
5.	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)	По результатам анкетирования	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)	По результатам анкетирования	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	По результатам анкетирования	

Дата проведения оценки

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018\_\_ г.

Подпись

Ф.И.О. \_\_\_\_\_