



ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ
И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

Новгородский просп., д. 160, г. Архангельск, 163000
Тел. (8182) 410-880, тел./факс (8182) 410-870
E-mail: mintrud@dvinaland.ru

Негосударственным поставщикам
социальных услуг
в Архангельской области

(по списку)

22 СЕН 2020 № 305/03-08/4648

На № _____ от _____

О проведении независимой оценки качества

Уважаемые поставщики социальных услуг!

Министерство информирует о проведении мероприятий по оценке качества условий оказания услуг негосударственными организациями, включенными в реестр поставщиков социальных услуг в Архангельской области. В 2020 году независимая оценка качества будет проведена в отношении девяти негосударственных коммерческих организаций (индивидуальные предприниматели, общества с ограниченной ответственностью, акционерное общество) (далее – негосударственные организации).

В ходе проведения электронного аукциона в соответствии с федеральным законодательством о контрактной системе в текущем году определен оператор по сбору и обобщению информации о негосударственных организациях социального обслуживания – общество с ограниченной ответственностью «Информационный центр Эксперт плюс» (г. Санкт-Петербург) (далее – оператор).

Оператором запланированы следующие мероприятия:
проведение обучающего семинара для негосударственных организаций;
анкетирование получателей услуг негосударственных организаций;
оценка доступности условий оказания услуг для инвалидов;
оценка открытости информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах негосударственных организаций;
проведение «контрольных закупок услуг» посредством оценки дистанционных способов взаимодействия негосударственных организаций с получателями услуг.

Просим оказать содействие оператору и представителям общественного совета по проведению независимой оценки качества в проведении оценки в ваших организациях.

Приложение: на 14 л. в 1 экз.

Исполняющий обязанности министра

Ф.Н. Терентьев

Ушакова Регина Ивановна, (8182) 454-318

ГРАФИК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
на оказание услуг по проведению аналитического
исследования, мониторинга по сбору и обобщению информации
о качестве оказания услуг поставщиками социальных услуг Архангельской области

№ п/п	Наименование видов услуг и основные этапы их оказания	Срок оказания (начало-окончание)
1.	Оказание услуг по проведению научного/аналитического исследования, мониторинга и разработки в области общественных и гуманитарных наук:	с 28 сентября до 30 октября 2020 г.
1.1.	Организация и проведение обучающего семинара для представителей негосударственных организаций, включенных в независимую оценку, по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями	с 28 сентября до 7 октября 2020 года
1.2.	Оценка открытости и доступности информации об организации по установленным формам (Приложения № 2, № 3)	с 28 сентября до 6 октября 2020 года
1.3.	Оценка доступности услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (выезды совместно с представителями Общественного совета по НОК и министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области в негосударственные организации социального обслуживания по установленному графику оформляются актами посещения организаций по установленной форме (Приложение № 5)	с 12 октября до 23 октября 2020 года
1.4.	Представление информационно-аналитического отчета об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг негосударственными организациями социального обслуживания в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг	с 26 октября по 30 октября 2020 года
1.5.	Подготовка отчетных документов:	с 26 октября по 30 октября 2020 года
1.5.1.	Представление на бумажном носителе анкеты по каждой организации по установленной форме (Приложение № 4) и в соответствии с установленной разрядкой (Приложение № 1)	с 26 октября по 30 октября 2020 года
1.5.2.	Представление в электронной базе анкет по каждой организации по установленной форме (Приложение № 4) и в соответствии с установленной разрядкой (Приложение № 1)	с 26 октября по 30 октября 2020 года

Разрядка на заполнение анкет получателей услуг негосударственных организаций социального обслуживания, расположенных на территории Архангельской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году

Негосударственная организация социального обслуживания	Количество получателей социальных услуг, обслуживаемых организацией	Количество анкет, необходимых при соблюдении метод. рекомендаций до 40 %	Количество анкет получателей услуг на бумажных носителях	Количество анкет получателей услуг в электронной форме

Перечень информации, необходимой к размещению на официальном сайте негосударственной организации социального обслуживания в соответствии с федеральным законодательством

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	на информационных стендах организации
	да/нет	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)		

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети «Интернет» да/нет	на информационных стендах организации да/нет
с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты		
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания		
8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		
9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)		
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)		
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		

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети «Интернет» да/нет	на информационных стендах организации да/нет
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)		
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)		

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети «Интернет» да/нет	на информационных стендах организации да/нет
20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации		

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

Наименование негосударственной 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

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ
получателя социальных услуг

Полное название организации _____

Форма предоставления услуг _____
(стационар, полустационар, на дому)

Дата _____

Здравствуйте!

Для того, чтобы сделать обслуживание в организации социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий

«Открытость и доступность информации об организации/учреждении»

(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому, требуется ответ только на 2, 3, 4, 5 вопросы)

1. Оцените, пожалуйста, наличие на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг?	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
1. Телефон	1	2	3
2. Электронная почта	1	2	3
3. Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др.	1	2	3
4. Наличие анкеты для опроса граждан или ссылка на нее - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	1	2	3

2. Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации?	Получена полная информация	Получена частичная информация	Информация не получена	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
1. По телефону	1	2	3	4
2. По электронной почте	1	2	3	4
3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»: форма для подачи обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы» и др.	1	2	3	4

3. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в сети «Интернет»?
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг,

в том числе время ожидания предоставления услуг»
(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому,
требуется ответ только на 14 вопрос, остальные пропускаются)

4. Оцените, пожалуйста, наличие в организации комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью:
1. Комфортная зона отдыха (ожидания) имеется
 2. Зона отдыха (ожидания) имеется, но она не комфортна
 3. Зона отдыха (ожидания) отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить
5. Оцените, пожалуйста, наличие и понятность навигации внутри организации (имеется ввиду порядок передвижения по зданию, наличие указателей):
1. Навигация имеется
 2. Навигация имеется, но она не понятна
 3. Навигация отсутствует
 4. Затрудняюсь ответить
6. Оцените, пожалуйста, наличие и доступность питьевой воды в организации:
1. Питьевая вода имеется
 2. Питьевая вода отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
7. Оцените, пожалуйста, чистоту в санитарно-гигиенических помещениях?
1. Чисто
 2. Скорее чисто
 3. Скорее грязно
 4. Грязно
 5. Затрудняюсь ответить
8. Оцените, пожалуйста, имеются ли в санитарно-гигиенических помещениях мыло, вода, туалетная бумага?
1. Да, имеются
 2. Имеются, но не всегда
 3. Нет, не имеются
 4. Затрудняюсь ответить
9. Оцените, пожалуйста, санитарное состояние помещений организации в целом?
1. Отличное
 2. Хорошее

3. Удовлетворительное
4. Неудовлетворительное
5. Затрудняюсь ответить

10. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – возможность доехать до организации на общественном транспорте?

1. Доступно
2. Частично доступно
3. Не доступно
4. Затрудняюсь ответить

11. Оцените, пожалуйста, транспортную доступность организации – наличие парковки около организации?

1. Парковка имеется
2. Парковка имеется, но не оборудована
3. Парковка отсутствует
4. Затрудняюсь ответить

12. Оцените, пожалуйста, доступность записи на получение услуги?	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
1. Телефон	1	2	3
2. На официальном сайте организации в сети «Интернет».	1	2	3
3. На Едином портале государственных и муниципальных услуг	1	2	3
4. При личном посещении у специалиста	1	2	3

13. Оцените, пожалуйста, время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом)?

1. До 15 мин
2. От 15 до 30 мин
3. От 30 мин до 1 часа
4. Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией

14. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в целом?

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛЬ, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»
(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому,
требуется ответ только на 24 вопрос, остальные пропускаются)

15. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в организации входные зоны для лиц, использующих для передвижения кресло-коляски – наличие пандусов

или подъёмах платформ?

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

16. Оцените, пожалуйста, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов?

1. Стоянка имеется
2. Стоянка отсутствует
3. Затрудняюсь ответить

17. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов для самостоятельного передвижения инвалидов в организации	Да, имеется	Нет, отсутствует	Затрудняюсь ответить/ не располагаю информацией
1. Лифт	1	2	3
2. Поручни	1	2	3
3. Расширенные дверные проемы	1	2	3

18. Оцените, пожалуйста, наличие сменных кресел-колясок?

1. Сменные кресла-коляски имеются
2. Сменные кресла-коляски отсутствуют
3. Затрудняюсь ответить

19. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов?

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

20. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов зрению - дублирование надписей и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля?

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

21. Оцените, пожалуйста, наличие (доступность) в организации информации для инвалидов по слуху - возможность предоставления услуг сурдопереводчика?

1. Доступны
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны

5. Затрудняюсь ответить

22. Оцените, пожалуйста, наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению?
1. Версия имеется
 2. Версия отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
23. Оцените, пожалуйста, наличие в организации обученного специалиста по сопровождению инвалидов при передвижении по территории организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми организацией?
1. Специалист имеется
 2. Специалист отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
24. Оцените, пожалуйста, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому?
1. Возможность имеется
 2. Возможность отсутствует
 3. Затрудняюсь ответить
25. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в целом?
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Доброжелательность, вежливость работников организации/учреждения»
(при оценке организаций, оказывающих услуги на дому,
требуется ответ только на 30 вопрос, остальные пропускаются)

26. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающие первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения) при непосредственном обращении в организацию?
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить
27. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию?
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить

28. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны и вежливы работники организации социального обслуживания, обеспечивающих дистанционные формы взаимодействия – по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов при подаче электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам?
1. Доброжелательны
 2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
 3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
 4. Не доброжелательны
 5. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие критерий
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

29. Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?
1. Да, я буду рекомендовать
 2. Скорее да, чем нет
 3. Скорее нет, чем да
 4. Нет, я не буду рекомендовать
 5. Затрудняюсь ответить
30. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом)?
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить
31. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность условиями оказания услуг в организации в целом?
1. Удовлетворен
 2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
 3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
 4. Не удовлетворен
 5. Затрудняюсь ответить

Несколько слов о себе:

32. Укажите Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

33. Ваш возраст:

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

34. Ваше образование:

1. Начальное
2. Неполное среднее
3. Среднее
4. Среднее профессиональное
5. Неоконченное высшее
6. Высшее

35. Имеется ли у Вас группа инвалидности?

1. Инвалидность по зрению
2. Инвалидность по слуху
3. Инвалидность в связи с нарушениями опорно-двигательного аппарата
4. Инвалидность в связи с заболеваниями внутренних органов
5. Инвалидность в связи с ментальными нарушениями
6. Нет инвалидности

36. Где Вы проживаете?

1. В городе (укажите _____)
2. В поселке (укажите _____)
3. В деревне (укажите _____)

37. Что Вас не устраивает в работе организации?

38. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в организации?

Спасибо за вашу помощь!

АКТ
посещения организации

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
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)		
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов		
наличие сменных кресел-колясок		
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		
наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению		
помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории		
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

Подписи представителей, посетивших организацию
