

Чек-лист для самопроверки по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

ГБУСО ВО «Вязниковский комплексный центр социального обслуживания населения»

(наименование организации)

Размещение информации о НОК на официальном сайте организации
(в соответствии с инструкцией МСЗН)

№ п/п	Наименование показателя	Отметка о выполнении
1.1	Создан отдельный раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг», в котором размещена следующая информация:	+
1.1.1	анонс независимой оценки, содержащий цели, задачи и порядок ее проведения;	+
1.1.2	результаты оценки организации по итогам последней проведенной оценки;	+
1.1.3	результаты выполнения мероприятий плана по устранению недостатков;	+
1.1.4	план по устранению недостатков по результатам проведенной оценки;	+
1.1.5	персонифицированный QR-код для оценки качества условий предоставления услуг организации их получателями, который дает возможность открыть страницу организации на официальном сайте www.bus.gov.ru либо в мобильном приложении «Наше мнение» на выбор пользователя	+

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания
(в соответствии с приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н)

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами				
№ п/п	Наименование показателя	Отметка о выполнении		
		наличие, полнота	актуальность, достоверность	удобство, доступность
	На официальном сайте организации			
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;	+	+	+
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 поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);	+	+	+
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);	+	+	+
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;	+	+	+
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	о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг;	+	+	+
20	о структуре официального сайта (карта сайта);	+	+	+
21	ссылка на федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";	+	+	+
22	информация о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;	+	+	+
23	ссылка на официальные сайты департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области;	+	+	+
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;	+	+	+
25	ссылка на официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.	+	+	+
На официальных стендах в организации		наличие, полнота	актуальность, достоверность	удобство, доступность
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;	+	+	+
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.	+	+	+

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

№ п/п	Наименование показателя	Отметка о выполнении
1.2.1	Телефон (по указанному номеру отвечает сотрудник организации, общается вежливо и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг)	+
1.2.2	Электронная почта (можно отправить сообщение, получить информацию о его доставке и прочтении, предоставляется ответ в течение суток о полученном сообщении и ответ, либо информация о сроках содержательного ответа)	+
1.2.3	Электронные сервисы (позволяют оставить сообщение, коммуникация по обращению ведется непосредственно на сайте или через внешние сервисы (почта, чат, мессенджер)	+

	и пр.), консультация предоставляется в полном объеме по запросу)	
1.2.4	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	+
1.2.5	Техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее)	+
1.2.6	Чат-бот с получателями услуги	+
1.2.7	Ссылки на социальные сети	+
1.2.8	Ссылка на формирование обращения на Едином портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)	+

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

(для организаций социальной сферы, осуществляющих оказание услуг исключительно в форме обслуживания на дому либо исключительно с использованием дистанционных технологий, данный показатель не оценивается)

№ п/п	Наименование показателя	Характеристика состояния	Отметка о выполнении	Состояние (хорошее, удов-е, неудов-е)
2.1.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	наличие в организации мест отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.	+	хорошее
		количество мест достаточно для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации	+	хорошее
2.1.2	наличие и понятность навигации внутри организации	на каждом этаже размещены поэтажные схемы помещений, при необходимости они дублированы на первом этажах здания,	+	хорошее
		присутствуют указатели и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации,	+	хорошее
		по всему зданию размещены специальные указатели, информирующие об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан),	+	хорошее
2.1.3	наличие и доступность питьевой воды	в помещениях организации размещены кулеры с питьевой водой или обеспечена иная возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.),	+	хорошее
		вода в наличии в течение всего времени работы организации, имеются сменные бутылки,	+	хорошее
		заключены договоры с поставщиками на поставку воды на срок не менее 6 месяцев,	+	хорошее
		доступ к питьевой воде обеспечен на каждом этаже здания и в каждом обособленном подразделении организации	+	хорошее
2.1.4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве	+	хорошее
		соблюдается чистота помещений	+	хорошее
		средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве, регулярно пополняется их наличие на местах	+	хорошее
		в помещениях обеспечен доступ к холодному и горячему водоснабжению, в случае отсутствия централизованного горячего водоснабжения установлены водонагревающие устройства	+	хорошее
2.1.5	санитарное состояние помещений	наличие и соблюдение графика уборки в помещениях организации	+	хорошее

	организации	уборка проводится с использованием чистящих средств, средств, предусмотрено проведение дезинфекционных мероприятий с соблюдением установленных санитарно-эпидемиологических требований,	+	хорошее
		в помещениях организации отсутствуют посторонние (неприятные) запахи, грибок, плесень, а также насекомые, грызуны и следы их жизнедеятельности;	+	хорошее
		в помещениях организации и на прилегающей территории оборудованы специальные места для сбора мусора (урны, уличные мусоросборники и т.п.)	+	хорошее
		в медицинских организациях и помещениях медицинского назначения дополнительно соблюдаются соответствующие санитарно-эпидемиологические требования	+	хорошее
2.1.6	транспортная доступность	остановка общественного транспорта находится не более, чем в 5 минутах пешком от организации;	+	хорошее
		имеются в наличии парковочные места на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации	+	хорошее
2.1.7	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 и пр.	указанные сервисы имеются в наличии (телефон работает, на сайте реализован соответствующий функционал для записи, и/или есть ссылка/доступ к сервису записи на ЕПГУ)	+	хорошее
		запись доступна не менее, чем двумя альтернативными способами	+	хорошее

2.2. 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.).

Среднее время ожидания предоставления услуги	Характеристика состояния		Отметка о выполнении	
		- превышает установленный срок ожидания		-
	- равен установленному сроку ожидания		+	
	- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)			
	- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)			
	- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)			
	- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока			

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации социальной сферы, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

(для организаций социальной сферы, осуществляющих оказание услуг исключительно в форме обслуживания на дому либо исключительно с использованием дистанционных технологий, данный показатель не оценивается)

№ п/п	Наименование показателя	Характеристика состояния	Отметка о выполнении	Состояние (хорошее, удов-е, неудов-е)
5.1.1	наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на	+	хорошее

	платформами	креслах-колясках;		
		расположение пандуса и входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	+	хорошее
		при входе в организацию оборудована кнопка вызова сопровождающего	+	хорошее
		оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	+	хорошее
		входные группы достаточной ширины для проезда инвалидной коляски	+	хорошее
		использование специальных ограждений и тактильных направляющих для лиц с нарушениями зрения	+	хорошее
		использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки	+	хорошее
		прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов	+	хорошее
		обеспечение возможности входа и выхода из здания, в том числе с использованием специальных подъемных устройств или обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней	+	хорошее
5.1.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом	+	хорошее
		обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание	+	хорошее
		обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака	+	хорошее
		создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	+	хорошее
		расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	+	хорошее
		возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект,	+	хорошее
5.1.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	обеспечение противоскользящих свойств ступеней на лестницах,	+	хорошее
		обеспечено отличие по цвету и яркости предохранительной окантовки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени,	+	хорошее
		устройство входного вестибюля оборудовано с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности проезда и поворота по ширине и длине помещения (не менее 1,8 м);	+	хорошее
		вдоль свободных участков стен в безбарьерной зоне организации предусмотрены опорные поручни на высоте 0,7 и 0,9 м	+	хорошее
5.1.4	наличие сменных кресел-колясок	имеются в наличии сменные кресла-коляски в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного	+	хорошее
5.1.5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	санитарно-гигиенические помещения размещены в непосредственной близости (доступности) с основными входами, въездами, коммуникационными узлами здания организации,	+	хорошее
		в санитарно-гигиенических помещениях имеется кнопка вызова персонала	+	хорошее
		ширина прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не	+	хорошее

	менее 1,8 м		
	санитарные комнаты оборудованы опорными поручнями у унитазов и раковин;	+	хорошее
	используются адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок);	+	хорошее
	травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.)	+	хорошее

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая

№ п/п	Наименование показателя	Характеристика состояния	Отметка о выполнении	Состояние (хорошее, удов-е, неудов-е)
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	наличие визуально-акустических систем, позволяющих получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом;	+	хорошее
		табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения	+	хорошее
		звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования	+	хорошее
		наличие навигационных систем для слабовидящих и незрячих	+	хорошее
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;	+	хорошее
		надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности	+	хорошее
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	в организации есть специалист сурдопереводчик (тифлосурдопереводчик) в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости;	+	хорошее
3.2.4	Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению	Альтернативная (адаптированная) версия сайта: - предоставляет возможность масштабировать текст на сайте; - имеет экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей.	+	хорошее
3.2.5	Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	В организации проведены инструктаж или обучения для работников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств (есть журнал проведения инструктажа с ознакомительными подписями сотрудников или копии документов о прохождении обучения);	+	хорошее
		обеспечена возможность вызова сотрудника при потребности получателя услуги-инвалида в сопровождения (специальную кнопку вызова или через службу охраны).	+	хорошее
		При поступлении информации (вызова) о необходимости предоставления услуг по сопровождению лиц с ограниченными физическими возможностями соответствующий работник организации:	+	хорошее

		- обеспечивает сопровождение инвалида (лица с ОВЗ) до места предоставления услуги (до непосредственного специалиста), - оказывает содействие в беспрепятственном получении услуги, - сопровождает до выхода из здания после получения услуги		
3.2.6	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да/нет	да	хорошее

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) - по результатам анкетирования

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг - по результатам анкетирования