

Лист осмотра организации социального обслуживания

Наименование организации _____

Общее количество получателей услуг в 2022 году _____.

Число опрошенных получателей услуг (всего) _____,

из них опрошено инвалидов (законных представителей инвалидов) _____.

	Показатели	Да (+)	Нет (-)	Выявленные недостатки, примечания	Количество баллов (расчет производится в соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы к приказу Минтруда России № 344н)
	<i>I. Открытость и доступность информации об организации (K1)</i>				<i>(Максимально 100)</i>
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:				<i>(Максимально 100, для расчета формула 1.1)</i>
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации:				
	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;				
	б) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;				
	7) 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");				
	8) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);				
	9) 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;				
	10) 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;				
	11) 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;				
	12) 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;				
	13) 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;				
	14) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) <i>*при отсутствии в организации лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется;</i>	<i>Указать, требуется ли размещение</i>			
	15) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);				
	16) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии) <i>*при отсутствии в организации предписаний размещение соответствующей информации не требуется;</i>	<i>Указать, требуется ли размещение</i>			
	17) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы				

	по устранению выявленных недостатков)				
1.1.2.	на официальном сайте организации в сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации:				
	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				

<p>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</p>				

	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) <i>*при отсутствии в организации лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется;</i>	Указа ть, требу ется ли разме щение			
	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 (при наличии) <i>*при отсутствии в организации предписаний размещение соответствующей информации не требуется;</i>	Указа ть, требу ется ли разме щение			
	19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч.				

	сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:				<i>(Максимально 100, для расчета формула 1.2)</i>
1.2.1.					
	1) абонентского номера телефона				
	2) адреса электронной почты;				
	3) электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных)				
	4) раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"				
	5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)				
	6) иного дистанционного способа взаимодействия				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о				<i>(Максимально 100, для расчета формула 1.3)</i>

	деятельности организации				
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты);			ответивших на вопрос (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты)			ответивших на вопрос (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	
	<i>II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (К2)</i>				<i>(Максимально 100)</i>
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг				<i>(Максимально 100, для расчета формула 2.1)</i>
2.1.1.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг				
	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;				
	2) наличие и понятность				

	навигации внутри организации;				
	3) наличие и доступность питьевой воды;				
	4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;				
	5) санитарное состояние помещений организации;				
	6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);				
	7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации);				
	8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти				
2.2.	Время ожидания предоставления услуги:				<i>(Максимально 100, для расчета формула 2.2)</i>
2.2.1	Среднее время ожидания (НЕ УЧИТЫВАЕТСЯ для организаций социального обслуживания)	-	-	-	-

2.2.2.	Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой помещения в стационар, для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (по результатам анкетирования ответивших на соответствующий вопрос анкеты)				
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты)				<i>(Максимально 100, для расчета формула 2.3)</i>
2.3.1.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты)			ответивших (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	
III. Доступность услуг для инвалидов(К3)					<i>(Максимально 100)</i>
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов				<i>(Максимально 100, для расчета формула 3.1 Единого порядка)</i>
3.1.1.	Наличие в помещении организации и на прилегающей к ней территории:				
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);				
	2) выделенных стоянок для автотранспортных				

	средств инвалидов;				
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;				
	4) сменных кресел-колясок;				
	5) специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в организации				
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими				<i>(Максимально 100, для расчета формула 3.2 Единого порядка)</i>
3.2.1.	Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:				
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;				
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;				
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);				
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;				
	5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на				

	прилегающей территории;				
	б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)				<i>(Максимально 100, для расчета формула 3.3)</i>
3.3.1.	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).			ответивших инвалидов или законных представителей инвалидов (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	
	<i>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации (К 4)</i>				<i>(Максимально 100)</i>
4.1. 4.1.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).			ответивших (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	<i>(Максимально 100, для расчета формула 4.1)</i>
4.2. 4.2.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники,			ответивших (чел.) –	<i>(Максимально 100, для расчета формула 4.2)</i>

	работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, прочие работники) при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).			удовлетворены (чел., %) –	
4.3. 4.3.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).			ответивших (чел.) – удовлетворены (чел., %) –	<i>(Максимально 100, для расчета формула 4.3)</i>
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (K5)					<i>(Максимально 100)</i>
5.1. 5.1.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).			ответивших (чел.) – готовы рекомендовать (чел., %) –	<i>(Максимально 100, для расчета формула 5.1)</i>
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных				<i>(Максимально 100, для расчета</i>

5.2.1.	<p>организационными условиями оказания услуг - наличием и понятностью навигации внутри организации;</p> <p>- графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).</p>			<p>ответивших (чел.) –</p> <p>удовлетворены (чел., %) –</p>	<i>формула 5.2)</i>
5.3. 5.3.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты).</p>			<p>ответивших (чел.) –</p> <p>удовлетворены (чел., %) –</p>	<i>(Максимально 100, для расчета формула 5.3)</i>
<p>Общее количество баллов</p> <p>(K1+K2+K3+K4+K5) / 5</p>					<p><i>(Максимально 100, для расчета формула 6 Единого порядка)</i></p> <p>_____</p>