



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Большая Горная, 314/320, г. Саратов, 410005
Тел.: (845-2) 65-39-25; факс (845-2) 65-39-26
www.social.saratov.gov.ru
e-mail: social@saratov.gov.ru

05.07.2025 № 12-04/9055

на № _____ от _____

**Руководителям организаций –
негосударственных поставщиков
социальных услуг
Саратовской области
(по списку)**

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их, в том числе, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет». В числе прочего поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) организациями социального обслуживания.

Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации был проведен мониторинг сайтов организаций социального обслуживания на предмет наличия на сайтах данных организаций раздела по независимой оценке качества. По итогам мониторинга Минтруд России выявил следующие проблемы:

1. Отсутствие раздела по НОК на официальных сайтах организаций социального обслуживания. Минтруд России отмечает, что данная проблема преобладает именно на сайтах негосударственных организаций – поставщиков социальных услуг.

2. Несоблюдение требований по обеспечению полноты и достоверности информации в части размещения результатов НОК.

3. Размещение неактуальной информации по НОК. Отмечается, что поставщики социальных услуг не размещают на своих сайтах актуальную информацию о результатах и планах по НОК.

4. Отсутствует техническая возможность выражения гражданами мнений о качестве условий оказания услуг на официальных сайтах организаций социального обслуживания. Например, вместо он-лайн опроса на официальном сайте поставщика социальных услуг размещена анкета для скачивания, которую после заполнения необходимо отправить на электронную почту или в бумажном виде, для чего получателям услуг необходимо потратить дополнительное время и неоправданные усилия. (Пример анкеты для опроса получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг направляется в приложении к настоящему письму. Также пример доступного выражения получателями социальных услуг

своего мнения о качестве получаемых услуг на официальном сайте организации можно найти на сайте Минтруда России по ссылке: https://mintrud.gov.ru/nsok/survey_citizens).

5. Отсутствует системный и комплексный подход при размещении соответствующей информации.

Учитывая вышеизложенное, прошу обратить внимание на обязательность выполнения требований федерального законодательства в сфере социального обслуживания к обеспечению информационной открытости поставщиков социальных услуг в части размещения полной, достоверной и актуальной информации по проведению независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания на официальных сайтах организаций, а также провести работу по актуализации указанной информации. О проделанной работе прошу сообщить в министерство труда и социальной защиты области в установленном порядке в срок до 26 июля 2023 года.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

**Заместитель министра –
председатель комитета
социального обслуживания населения**

С.С. Савочкина

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания

Наименование организации социального обслуживания _____

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах 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), с датой помещения в стационар, 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; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством портала Госуслуг)?

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, кассы, приемного отделения 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 прочее)?

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, прочее)?

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:
