

# Протокол мониторинга качества условий оказания услуг организациями — для экспертной оценки качества условий предоставления услуг

## 1. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации

Перечень информации	на информационны) стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
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 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)	✓	✓



Перечень информации	на информационны стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально- бытовые, социально-медицинские, социальнопсихологические, социально-педагогические, социально- трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	✓	✓
11. О порядке и 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	✓	✓
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) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	✓	✓
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансовохозяйственной 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	✓	✓



Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
предписаний (при наличии)*		
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	✓ 19	✓ 19
<b>Всего</b>		

**2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.**

абонентский номер телефона;	✓
адрес электронной почты;	✓
электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным);	✓
раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	✓
техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	✓
иные дистанционные способы взаимодействия (УКАЖИТЕ, какие) <i>инстаграм</i>	✓
<b>ВСЕГО</b>	7

**3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.**

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	✓
наличие и понятность навигации внутри организации;	✓
наличие и доступность питьевой воды;	✓
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	✓
санитарное состояние помещений организации;	✓
транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	✓
доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).	✓
<b>ВСЕГО</b>	7



**4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.**

наличие оборудованных 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 санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	✓
<b>ВСЕГО</b>	5

**5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.**

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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	✓
помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	✓
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	✓
<b>ВСЕГО</b>	6

**6. Предусмотрено ли в организации осуществление лицензируемых в соответствии с законодательством РФ видов деятельности?**

✓ 1. Да                          2. Нет

**7. Имеются ли в организации предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания?**

1. Да                          ✓ 2. Нет

**8. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в организации:**

*Эксперт*                          *Михаев А.В.*

Директор ТНУСО  
красноярской КУРСИ, Меду



15.07.21