Рекомендации

Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Новосибирской области

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий

оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области в 2022 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг | Рекомендации по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг |
| 1. | **ГАУ СО НСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Рассвет»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| По мнению получателей услуг с целью повышения комфортности требуется проведение ремонта | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению комфортности условий предоставления услуг |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| На основании мнения получателя услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия | Рекомендовано организовать инструктирование работников организации  по повышению доброжелательности, вежливости при использовании дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг (обучающие мероприятия и семинары) |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 2. | **ГБУ НСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Татарск** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 3. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения**  **Болотнинского района Новосибирской области»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг и временем ожидания предоставления услуг | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению комфортности условий предоставления услуг и сокращению времени ожидания предоставления услуг |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доступности услуг для инвалидов |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 4. | **МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению открытости, полноты и доступности информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступностью питьевой воды | Обеспечить наличие и доступность питьевой воды |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность временем ожидания/графиком прихода социального работника на дом, комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендовано принять дополнительные меры по сокращению времени ожидания предоставления услуг, удовлетворенности графиком прихода социального работника на дом, повышению комфортности условий предоставления услуг |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доступности услуг для инвалидов |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, непосредственное оказание услуги | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, непосредственное оказание услуги |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность условиями оказания услуг в целом | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями оказания услуг в целом |
| 5. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»**  **Искитимского района Новосибирской области»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доступности услуг для инвалидов |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 6. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) | На официальном сайте разместить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) |
| На официальном сайте отсутствует информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний | На официальном сайте разместить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению открытости, полноты и доступности информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 7. | **МБУ Краснозерского района Новосибирской области**  **«Комплексный центр социального обслуживания населения»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доступности услуг для инвалидов |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 8. | **МБУ Мошковского района Новосибирской области**  **«Комплексный центр социального обслуживания населения»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в т. ч. библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет» | На официальном сайте разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в т. ч. библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет» |
| На официальном сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» | На официальном сайте создать раздел «Часто задаваемые вопросы» |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническую возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан, размещенную на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению открытости, полноты и доступности информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность временем ожидания/графиком прихода социального работника на дом, а также комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендовано принять дополнительные меры по сокращению времени ожидания предоставления услуг/удовлетворенностью графиком прихода социального работника на дом, а также повышению комфортности условий предоставления услуг |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доступности услуг для инвалидов |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию; обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию; обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации), а также условиями оказания услуг в целом | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации), а также условиями оказания услуг в целом |
| 9. | **МКУ Новосибирского района Новосибирской области**  **«Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническую возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан, размещенную на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| На основании мнения организации-оператора и получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Рассмотреть возможность повысить уровень доступности организации для инвалидов.  Рекомендовано провести анкетирование получателей услуг, по результатам которого принять дополнительные меры по повышению доступности услуг для инвалидов |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность условиями оказания услуг организацией в целом | Провести анкетирование получателей услуг, по результатам которого принять дополнительные меры по повышению условий оказания услуг организацией в целом |
| 10. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добрыня»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению открытости, полноты и доступности информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность временем ожидания/графиком прихода социального работника на дом, комфортностью условий предоставления услуг (требуется ремонт стен в коридорах) | Рекомендовано принять дополнительные меры по сокращению времени ожидания предоставления услуг/графиком прихода социального работника на дом, повышению комфортности условий предоставления услуг |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доступности услуг для инвалидов |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, непосредственное оказание услуги, при использовании дистанционных форм взаимодействия | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, непосредственное оказание услуги, при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность условиями оказания услуг организацией в целом | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями оказания услуг в целом |
| 11. | **МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей**  **Татарского района Новосибирской области»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц | На официальном сайте разместить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствует сменная кресло-коляска | Обеспечить наличие сменной кресло-коляски |
| Отсутствие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 12. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов Татарского района Новосибирской области»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация 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 | На официальном сайте разместить информацию 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 |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| По мнению получателей социальных услуг существует потребность в аудиоинформаторе | Рассмотреть возможность обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудиоинформатор) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 13. | **МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническую возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан, размещенную на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| На официальном сайте отсутствуют электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) | На официальном сайте создать электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (требуется косметический ремонт, обновление крыльца, модульный спортивный зал) | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению комфортности условий предоставления услуг |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 14. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения**  **Черепановского района Новосибирской области»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация 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 и (или) юридических лиц | На официальном сайте разместить информацию 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 и (или) юридических лиц |
| На официальном сайте отсутствует информация о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | На официальном сайте разместить информацию о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Выявлен недостаточный уровень доступности организации для инвалидов | Рассмотреть возможность повысить уровень доступности организации для инвалидов путем установки специализированной кнопки вызова персонала.  Приказом руководителя организации закрепить ответственное должностное лицо за сопровождение инвалидов |
| Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 15. | **МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте некорректно размещена форма обратной связи  (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) в раздел «Часто задаваемые вопросы» | На официальном сайте в целях получения информации более комфортно обеспечить размещение в отдельную вкладку формы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.).  В разделе «Часто задаваемые вопросы» разместить наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствует сменная кресло-коляска | Обеспечить наличие сменной кресло-коляски |
| Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 16. | **МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей**  **Чистоозерного района Новосибирской области»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствует сменная кресло-коляска | Обеспечить наличие сменной кресло-коляски |
| Отсутствие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов |
| Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 17. | **МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»**  **Чистоозерного района Новосибирской области** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническую возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан, размещенную на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Выявлено отсутствие питьевой воды в зоне ожидания | Обеспечить наличие и доступность питьевой воды |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствие специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов |
| Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 18. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Бердска** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Не выявлены | - |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
|  | Рекомендовано продолжить работу по повышению удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг организацией в целом |
| 19. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в т. ч. библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет» | На официальном сайте разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в т. ч. библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет» |
| На официальном сайте отсутствует информация 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 | На официальном сайте разместить информацию 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 |
| На официальном сайте отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц | На официальном сайте разместить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническую возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан, размещенную на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Выявлено отсутствие питьевой воды в зоне отдыха | Обеспечить наличие и доступность питьевой воды |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 20. | **МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц | На официальном сайте разместить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц |
| На официальном сайте отсутствуют электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | На официальном сайте создать электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудиоинформатор для инвалидов по слуху) | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 21. | **МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Жемчужина»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц | На официальном сайте разместить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническую возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан, размещенную на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Выявлено отсутствие питьевой воды (не обнаружено в наличии) | Обеспечить наличие и доступность питьевой воды |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствует сменная кресло-коляска | Обеспечить наличие сменной кресло-коляски |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 22. | **МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Теплый дом»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) | На официальном сайте разместить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническую возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан, размещенную на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению открытости, полноты и доступности информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Выявлено отсутствие питьевой воды (не обнаружено в наличии) | Обеспечить наличие и доступность питьевой воды |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность временем ожидания предоставления услуги, а также комфортностью условий предоставления услуг (требуется ремонт) | Рекомендовано принять дополнительные меры по уменьшению времени ожидания предоставления услуги, а также повышению комфортности условий предоставления услуг |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению в организации доступности услуг для инвалидов |
| Выявлено отсутствие в организации работника, прошедшего необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | Предусмотреть проведение необходимого обучения работника организации (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.  Приказом руководителя организации закрепить работника, прошедшего инструктаж по помощи и сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| На основании мнения получателей услуг выявлена недостаточная удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации), а также условиями оказания услуг в организации в целом | Рекомендовано принять дополнительные меры по повышению удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации), а также условиями оказания услуг в организации в целом |
| 23. | **МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Созвездие»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц | На официальном сайте разместить информацию об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц |
| На официальном сайте отсутствует информация 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 и (или) юридических лиц | На официальном сайте разместить информацию 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 и (или) юридических лиц |
| На официальном сайте отсутствует информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) | На официальном сайте разместить информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) |
| На официальном сайте отсутствуют электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | На официальном сайте создать электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническую возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан, размещенную на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Выявлено отсутствие питьевой воды (не обнаружено в наличии) | Обеспечить наличие и доступность питьевой воды |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудиоинформатор для инвалидов по слуху) | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 24. | **МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» | На официальном сайте создать раздел «Часто задаваемые вопросы» |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |
| 25. | **МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации»** | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| На официальном сайте отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации | На официальном сайте разместить информацию о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации |
| На официальном сайте отсутствует информация об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | На официальном сайте разместить информацию об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг – организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты |
| На официальном сайте отсутствует информация 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 | На официальном сайте разместить информацию 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 |
| На официальном сайте отсутствует информация 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 и (или) юридических лиц | На официальном сайте разместить информацию 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 и (или) юридических лиц |
| На официальном сайте отсутствует информация 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 | На официальном сайте отсутствует информация 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 |
| На официальном сайте отсутствует информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) | На официальном сайте отсутствует информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) |
| На официальном сайте отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в т. ч. библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет» | На официальном сайте разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в т. ч. библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет» |
| На официальном сайте отсутствует информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | На официальном сайте разместить информацию о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |
| На официальном сайте отсутствуют электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | На официальном сайте создать электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | На официальном сайте обеспечить техническую возможность выражения получателями социальных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (разместить гиперссылку на анкету для онлайн-опроса граждан, размещенную на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области) |
| На официальном сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» | На официальном сайте создать раздел «Часто задаваемые вопросы» |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Не выявлены | - |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Не выявлены | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Не выявлены | - |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Не выявлены | - |

Рекомендации

Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Новосибирской области

для учредителей организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Общие рекомендации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | 1. **Учредителям организаций социального обслуживания Новосибирской области** рекомендовать предусмотреть включение дополнительных статей расходов на приведение официальных сайтов организаций социального обслуживания в соответствие с нормами законодательства в случае принятия на федеральном уровне Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (возможно, что далее будут внесены изменения и в федеральное законодательство по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в части, касающейся информационной доступности сайтов организаций социальной сферы).  2. **Департаменту по социальной политике мэрии города Новосибирска** обратить особое внимание и взять на контроль приведение содержания и порядка(формы) общедоступной информации на официальных сайтах подведомственных организаций социального обслуживания, в особенности реорганизованных муниципальных организаций социального обслуживания города Новосибирска, в соответствии с установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | Рассмотреть возможность принять соответствующие управленческие решения по повышению комфортности условий оказания услуг подведомственными организациями социального обслуживания, в том числе ремонта помещений, оснащением мебелью зон ожидания, обеспечением доступности питьевой воды и др. |
| III. Доступность услуг для инвалидов | Рассмотреть возможность принять соответствующие управленческие решения и предусмотреть увеличение финансирование подведомственных организаций социального облуживания Новосибирской области на повышение их доступности для инвалидов:  1) оборудование помещений организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов (оснащение входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменной кресло-коляски; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических перемещений для инвалидов);  2) обеспечение в организациях социального обслуживания Новосибирской области условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика) |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | Организовать проведение обучающих мероприятий, семинаров, лекций, инструктажа, направленных на повышение уровня доброжелательности и вежливости работников подведомственных организаций социального обслуживания Новосибирской области |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Рассмотреть возможность расширения спектра оказываемых услуг, развития и внедрения новых социальных услуг.  Рекомендовано провести анкетирование получателей услуг, по результатам которого принять дополнительные меры по повышению удовлетворенности получателей условиями оказания услуг |

Общие рекомендации для организаций социального обслуживания Новосибирской области,

в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Общие рекомендации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | Обеспечить размещение в полном объеме информации на официальных сайтах и информационных стендах организаций в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)», в том числе создание разделов по независимой оценке качества, «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве условий оказания услуг.  Рекомендовано провести анкетирование получателей услуг, по результатам которого принять дополнительные меры по повышению открытости, полноты и доступности информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | В связи с тем, что выявлена недостаточная удовлетворенность получателей социальных услуг комфортностью условий оказания услуг в отдельных организациях/отделениях организаций социального обслуживания Новосибирской области (ремонтом помещений, мебелью в зонах ожидания, наличием и доступностью питьевой воды и др.) организовать проведение анкетирования получателей услуг, по результатам которых принять дополнительные меры по:  обеспечению в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), санитарное состояние помещений организации социальной сферы);  сокращению времени ожидания предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту(консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.);  удовлетворенности получателей комфортностью условий предоставления услуг |
| III. Доступность услуг для инвалидов | 1. Оборудовать помещения организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов:  обеспечить входные группы пандусами (подъемными платформами); оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменной кресло-коляски; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических перемещений.  2. Обеспечить в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  дополнить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика).  3. Провести анализ доступности услуг в организациях социального обслуживания (в том числе для маломобильных категорий граждан), анкетирование получателей услуг, на основании которых принять дополнительные меры по повышению доступности услуг для инвалидов, в том числе для маломобильных категорий граждан |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | Организовать проведение обучающих мероприятий, семинаров, лекций, инструктажа, направленных на повышение уровня доброжелательности и вежливости работников организации.  Организовать работу с получателями услуг по выявлению проблем, касающихся замечаний к работе персонала |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Организациям социального обслуживания совместно с учредителями рекомендовано проанализировать и рассмотреть возможность расширения спектра оказываемых услуг, развития и внедрения новых услуг.  Организовать проведение работы по выявлению потребностей клиентов и включению в сметы расходов мероприятий по благоустройству, ремонту, покупке техники и возможностей предоставления дополнительных услуг в сфере социализации получателей |