

«УТВЕРЖДЕНО»

протоколом № 2 от 8 февраля 2016 года
заседания Общественного совета при
министерстве труда, занятости
и социального развития
Архангельской области

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
НА 2016 ГОД**

I. Общие положения

1. Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания граждан Архангельской области (далее – организации социального обслуживания) на 2016 год, определяет критерии и показатели независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, этапы проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, устанавливает типы и перечень организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания (далее – Порядок).

Порядок предусматривает проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями с участием и на основе мнения общественных советов, общественных организаций и получателей услуг в организациях социального обслуживания.

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг организациями социального обслуживания для населения, улучшения информированности потребителей о качестве оказания услуг организаций, и стимулирования повышения качества их работы.

2. При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, применяются следующие подходы:

1) при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания используется общедоступная информация об организациях социального обслуживания, размещаемая, в том числе в форме открытых данных;

2) функции общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания возлагаются на Общественный совет при министерстве труда, занятости и социального развития Архангельской области (далее – Общественный совет при министерстве) в компетенцию которого входит формирование

независимой системы оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания;

3) при организациях социального обслуживания образуются общественные советы организаций (далее – общественный совет организации), в которые входят представители общественных организаций, общественных движений, профессиональных ассоциаций, независимые эксперты;

4) общественные советы организаций, с привлечением представителей общественных организаций, независимых экспертов проводят мероприятия независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и представляют результаты оценки и предложения по улучшению качества предоставления услуг в Общественный совет при министерстве;

5) министерство труда, занятости и социального развития Архангельской области (далее – министерство) в случаях проведения конкурсных процедур, согласует с Общественным советом техническое задание об определении оператора, ответственного за проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

б) министерство создает условия для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

3. Функции общественного совета при министерстве:

1) определяет перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году;

2) формирует предложения для разработки технического задания для организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания (далее - оператор), принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного контракта, заключаемых уполномоченным органом государственной власти Архангельской области;

3) устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

4) осуществляет независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

5) представляет в министерство результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

4. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям:

1) открытость и доступность информации об организации социального

обслуживания;

2) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

3) время ожидания предоставления социальной услуги;

4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания;

5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в отношении организаций социального обслуживания, находящихся в ведении органов государственной власти Архангельской области, других организаций социального обслуживания, в уставном капитале которых доля Архангельской области в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных учреждений, организаций и предприятий социального обслуживания, которые оказывают государственные социальные услуги (далее – организации социального обслуживания).

5. Организации социального обслуживания обеспечивают в сети «Интернет» открытость и доступность следующей информации:

1) дата создания организации социального обслуживания, их учредитель, учредители, место нахождения организации социального обслуживания и их филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

2) структура и органы управления организации социального обслуживания;

3) виды социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;

4) материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг;

5) копия устава организации социального обслуживания;

6) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации социального обслуживания, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых социальных услуг);

7) копия документа о порядке предоставления социальных услуг за плату;

8) информация, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

9) иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациям социального обслуживания информация.

Организации социального обслуживания обеспечивают на своих

официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания.

II. Организация оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

6. Проведение оценки качества работы организаций включает следующие этапы:

I этап – организационный – Общественный совет при министерстве, который при необходимости ежегодно утверждает:

1) порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

2) перечень организаций социального обслуживания, участвующих в оценке качества оказания услуг и далее в ежегодном мониторинге качества (приложение 1);

3) расчет балльно-рейтинговой системы оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (приложение 2);

4) формы анкет для опросов (приложение 3-4);

5) форму отчета общественного совета организации (приложение 5);

6) программу мониторинга качества работы организаций социального обслуживания.

II этап – формирование общественных советов организаций и осуществление мониторинга качества оказания услуг организациями социального обслуживания:

1) проведение анкетирования в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;

2) рассмотрение различных источников информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания;

3) подготовка предложений по совершенствованию работы организаций социального обслуживания;

4) составление отчетов по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

5) представление информации об итогах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Общественный совет при министерстве;

6) размещение информации и протоколов советов организаций на официальном сайте организации;

7) проведение мониторинга качества оказания услуг организациями социального обслуживания Общественным советом при министерстве:

а) посещение организаций по отдельному ежегодному плану;

б) проведение он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в организациях социального обслуживания;

в) проведение мероприятий «контрольная закупка» по качеству оказания

услуг организациями социального обслуживания.

III этап – подведение Общественным советом при министерстве и результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности:

1) изучение информации, предоставленной общественными советами организаций о результатах мониторинга показателей;

2) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

3) изучение результатов он-лайн опросов клиентов о качестве оказываемых услуг в организациях социального обслуживания;

4) при необходимости заслушивание представителей общественных советов организаций;

5) подготовка предложений по совершенствованию работы организаций;

6) в целях общественного обсуждения результатов оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания организация размещения протоколов заседаний Общественного совета при министерстве на официальном сайте министерства по ссылке: [http:// www.arhzan.ru](http://www.arhzan.ru) ;

7) направление в министерство информации о результатах оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и предложений об улучшении качества оказания услуг, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

IV этап – корректировочный.

Общественный совет при министерстве ежегодно рассматривает необходимость пересмотра:

1) перечня организаций социального обслуживания, участвующих в оценке качества оказания услуг;

2) дополнительных показателей оценки качества оказания услуг организаций;

3) формы анкет для опросов;

4) порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

5) формы отчетов общественного совета организации социального обслуживания.

III. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

7. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания используются для повышения качества их работы.

В целях улучшения качества работы организаций социального обслуживания:

1) министерство:

а) размещает результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания на официальном сайте министерства;

б) направляет организациям рекомендации об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложений Общественного совета при министерстве;

в) учитывает информацию о выполнении разработанных организациями социального обслуживания планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей;

г) направляет информацию о проделанной работе в Общественный совет при министерстве в установленные законом сроки.

2) организации социального обслуживания:

а) разрабатывают на основе предложений, указанных в абзаце «а» подпункта 1 настоящего пункта, план об улучшении качества оказания услуг организациями социального обслуживания и утверждают этот план по согласованию с министерством;

б) размещают планы мероприятий по улучшению качества работы организации на своих официальных сайтах и обеспечивают их выполнение;

в) направляют информацию о проделанной работе в общественный совет организации и в министерство.

Приложение 1

Перечень организаций социального обслуживания граждан Архангельской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году

Организации социального обслуживания, оказывающие услуги инвалидам в психоневрологических интернатах

Организации социального обслуживания	Адрес организации и отделений
1	2
<p>Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Вельский психоневрологический интернат»</p> <p>отделение «Благовещенское»</p> <p>отделение «Солгинское»</p> <p>отделение «Хозьминское»</p>	<p>165150, Архангельская обл., г. Вельск, ул. Дзержинского, д. 197 тел. (81836) 6-53-72 факс: (81836) 6-53-72 velpni@atnet.ru</p> <p>165136, Архангельская обл., Вельский район, Благовещенская с/а, с. Воскресенское, д. 12, тел. (81836) 7-54-98</p> <p>165129, Архангельская обл., Вельский район, п. Солгинский, ул. Правобережная, д. 9, тел. (81836) 5-26-81</p> <p>Архангельская обл., Вельский район, п. Хозьмино, ул. Восточная, д. 14, тел. (81836) 3-72-25</p>
<p>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Виноградовский психоневрологический интернат»</p>	<p>164570, Архангельская обл., Виноградовский район, п. Березник, ул. Уборевича, д. 11 (81831) 2-24-76 vdipi@rambler.ru</p>
<p>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Маймаксанский психоневрологический интернат»</p>	<p>163026, г. Архангельск, ул. Победы, д. 65 89021912332 89009196805 mai-dom-int@mail.ru</p>
<p>Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной</p>	<p>165210, Архангельская обл., Устьянский р-н,</p>

1	2
защиты населения Архангельской области «Октябрьский психоневрологический интернат»	п. Октябрьский, ул. Комсомольская д.34 тел. (81855) 5-21-73, 5-11-73 oktint@atnet.ru
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Сийский психоневрологический интернат»	164646, Архангельская обл., Пинежский район, п. Сия, д. 16 тел. (81856) 7-71-88, факс (81856) 7-72-91 intercial@yandex.ru
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Трепузовский психоневрологический интернат»	163503, Архангельская обл., Приморский район, муниципальное образование «Лявленское», д. Трепузово, д. 16 тел/факс (8182) 25-52-43 trepuzec@mail.ru
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Туровецкий психоневрологический интернат» отделение «Вычегодское» отделение «Котласское»	165322, Архангельская обл., Котласский район, п/о Федотовская, д. Красная Гора, д. 5 тел. (818 37) 3-52-10 тел/факс (81837) 3-52-01 turovez.buh@mail.ru Архангельская обл., г.Котлас, п.Вычегодский, ул. Ульянова, д.30, тел. (818 37) 7-70-26 Архангельская обл., г.Котлас, ул. Советская, д. 82, тел. (818 37) 9-69-25
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Ширшинский психоневрологический интернат»	164900, Архангельская обл., Приморский район, пос. Ширшинский, д. 1 тел. (81852) 5-83-65 факс (81852) 4-31-09 shpndi@atnet.ru

**Организации социального обслуживания, оказывающие услуги лицам
пенсионного возраста и инвалидам**

Организации социального обслуживания	Адрес организации и отделений
1	2
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Емецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	164537, Архангельская обл., Холмогорский район, с. Емецк, д. Мыза, д. 23 «А» тел. (81830) 2-04-28 факс: (81830) 2-05-05 veteran1@atnet.ru veteranem2@yandex.ru
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Каргопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	164111, Архангельская обл., г. Каргополь, ул. Чеснокова, д. 52 тел. (81841) 2-11-14 (81841) 2-11-07 direktorGU@mail.ru ; dipi@atnet.ru
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Мезенский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	164769, Архангельская обл., Мезенский район, дер. Заозерье, д. 5 «А» тел. (818 48) 5 92 99 mezdom@yandex.ru
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Няндомский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	164232 Архангельская обл., Няндомский район, г. Няндомы, мкр. Каргополь-2, ул. Спортивная, д.14 тел. (81838) 78-1-77 факс: (81838) 78-4-16 ndi_k2@mail.ru
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Онежский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	164840 Архангельская обл., г. Онега, просп. Загородный, д. 57 (81839) 7-25-35 onegadep@atnet.ru
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области «Северодвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	164509, Архангельская обл., г. Северодвинск, ул. Мира, д. 21 (8184) 52-61-49 internat@atnet.ru
Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Архангельской области	164628, Архангельская обл., Пинежский район, пос. Таежный, д. 16 «А»

1	2
«Пинежский специальный дом-интернат»	тел./ факс (81856) 39286 pinegaspezdom2011@yandex.ru

**Организации социального обслуживания, оказывающие услуги
совершеннолетним гражданам**

Организации социального обслуживания	Адрес организации и отделений
1	2
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области «Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями»	163071, г. Архангельск, ул. Тимме, д. 17, корп. 1 (8182) 64-66-34 center@atnet.ru
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Архангельской области «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	г. Архангельск, ул. Попова, д.40 тел./факс: 65-74-69 21-14-27 popova40@atnet.ru popova40bomzh@yandex.ru
Местная благотворительная общественная организация «Центр помощи «Право на жизнь» город Котлас	Архангельская обл., г. Котлас, ул. Тимме, д. 17 корп. 1 (8182) 64-65-37 czpsp@mail.ru
Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба «Участие»	163069, Архангельская область, г. Архангельск, ул. Набережная Двины, д. 112, корп. 3, комн. 364 (8182) 47-56-65 uhastie29.ru@yandex.ru

**Организации социального обслуживания, оказывающие услуги
детям и семьям с детьми**

Организации социального обслуживания	Адрес организации и отделений
1	2
Государственное бюджетное специализированное учреждение Архангельской области для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Котласский социально-реабилитационный центр несовершеннолетних»	165300, Архангельская обл., г. Котлас, ул. Маяковского, д. 36 «Б» kotlsrcn@yandex.ru т/факс (818 37) 27245

1	2
Государственное бюджетное специализированное учреждение Архангельской области для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Плесецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	164260, Архангельская обл., Плесецкий р-н, п. Плесецк, ул. Слепяна, д. 2 centrpl@atnet.ru т/факс (818 32) 7-47-11, тел. (818 32) 7-21-22
Государственное бюджетное специализированное учреждение Архангельской области для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Приморский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга»	163502, Архангельская обл., Приморский район, п. Уемский, ул. Большесельская, д. 86, корп. 1 guraduga@bk.ru тел. (818 2) 60-24-63
Государственное бюджетное специализированное учреждение Архангельской области для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Архангельский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	163071, г. Архангельск ул. Воскресенская, д.95 reabilitatsionniy.cr@yandex.ru тел. (818 2) 65-86-84 (818 2) 65-85-17 факс: 65-86-84
Государственное бюджетное специализированное учреждение Архангельской области для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Северодвинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко»	Архангельская обл., г. Северодвинск. ул. Юбилейная, д. 13 nord_sun@mail.ru тел. (818 4) 58-84-64
Государственное бюджетное специализированное учреждение Архангельской области для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Каргопольский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	164110, Архангельская обл., г. Каргополь, пер. Ленинградский, 2 «А» priutkar@yandex.ru тел. (818 41) 2- 11-73
Государственное бюджетное специализированное учреждение Архангельской области для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Устьянский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	165236, Архангельская обл., Устьянский р-н, д. Нагорская, ул. 70 лет Октября, д.28 ustyacentr@mail.ru (818 55) 6-33-38, 6-33-85 5-16-44
Государственное бюджетное специализированное учреждение Архангельской области для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Коношский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Теремок»	164005, Архангельская обл., Коношский р-н, п. Норменга, пер. Школьный, д. 8 konsrcn@mail.ru тел. (818 58) 5-14-58

1	2
Государственное бюджетное специализированное учреждение Архангельской области для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, «Приводинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Улитка»	165391, Архангельская обл., Котласский р-н, п. Приводино, ул. Советская д. 32 ulitca@atnet.ru тел. (818 37) 7-37-83 факс (818 37) 7-37-67
Государственное бюджетное комплексное учреждение Архангельской области общего типа «Вельский центр социальной помощи семье и детям «Скворушка»	Архангельская обл., Вельский р-н, г. Вельск, ул. 1 Мая, д. 77 velcpom@yandex.ru тел. (818 36) 61350
Государственное бюджетное комплексное учреждение Архангельской области общего типа «Архангельский центр социальной помощи семье и детям»	г. Архангельск, ул. Пограничная, д. 10 тел. (8182) 45-58-68

Приложение 2

**Расчет балльно-рейтинговой системы
оценки качества услуг организаций социального обслуживания**

№	Критерий/ вопрос анкеты	Варианты ответов	Баллы
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1	Оцените, пожалуйста, <u>полноту и актуальность информации</u> о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания, министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области, Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)
1.1	Оцените, пожалуйста, <u>«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений»</u> - показатель рейтинга на официальном сайте для	Да/ Нет	1/0

	размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»		
1.2	Оцените, пожалуйста, <u>соответствие информации</u> о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1
1.3	Оцените, пожалуйста, <u>наличие информации</u> о деятельности организации социального обслуживания (<i>в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги</i>), размещаемой на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	Да/ Нет	1/0
2	Оцените, пожалуйста, наличие <u>альтернативной версии</u> официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Да/ Нет	1/0
3	Оцените, пожалуйста, <u>наличие дистанционных</u> способов взаимодействия с получателями социальных услуг? 1. Телефон 2. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Да/ Нет	От 2 до 0

4	<p>Оцените, пожалуйста, <u>результативность дистанционных способов</u> взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. По телефону 2. По электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Получена полная информация 2. Получена частичная информация 3. Информация не получена 	От 2 до 0
5	<p>Оцените, пожалуйста, <u>наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов</u> о качестве предоставления социальных услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. лично в организацию социального обслуживания 2. по телефону /на «горячую линию» ИОГВ в сфере социального обслуживания 3. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Возможность обеспечена 2. Возможность отсутствует 	От 3 до 0
6	<p>Оцените, пожалуйста, <u>наличие понятной информации о порядке обращения</u> в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания 2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» 3. на официальном сайте уполномоченного ИОГВ в сфере социального обслуживания в сети 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Представлена в полном объеме 2. Представлена частично. 3. Информация отсутствует 	От 3 до 0

	«Интернет»		
7	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (<i>при личном обращении, по телефону, на официальном сайте</i>) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
1	Доступность условий <u>беспрепятственного доступа к объектам и услугам</u> в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)
1.1	Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие к учреждению территории оборудованы с учетом условий <u>доступности для маломобильных получателей услуг</u> (<i>лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски</i>)?	1. Оборудована 2. Частично оборудована 3. Не оборудована	1 0,5 0
1.2	Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения	1. Доступны 2. Частично доступны 3. Не доступны	1 0,5 0
1.3	Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (<i>для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме</i>)?	1. Доступны 2. Частично доступны 3. Не доступны	1 0,5 0

1.4	Оцените, пожалуйста, наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информатов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1. Есть 2. Нет	1 0
2	Доля получателей социальных услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3	Оцените, пожалуйста, наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1. Есть 2. Нет	1 0
4	Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
5	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	От 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги			
1	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

	данной услуги, от общего числа опрошенных		
2	Количество обоснованных жалоб на время ожидания предоставления социальной услуги	1. да, более 1 жалобы 2. нет	0 1
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
1.1	Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания	1. Высокая оценка 2. Средняя оценка 3. Низкая оценка	1 0,5 0
1.2	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.1	Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?	1. Высокая оценка 2. Средняя оценка 3. Низкая оценка	1 0,5 0
2.2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг			
1.1	Оцените, пожалуйста, изменение	1. В лучшую	1

	качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания	2. Без изменений 3. В худшую сторону	0,5 0
1.2	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	От 0 до 1 балла; значение показателей 2.1-2.13 деленное на 100
2.1	жилым помещением	Да/ Нет	1/0
2.2	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Да/ Нет	1/0
2.3	питанием	Да/ Нет	1/0
2.4	мебелью, мягким инвентарем	Да/ Нет	1/0
2.5	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Да/ Нет	1/0
2.6	хранением личных вещей	Да/ Нет	1/0
2.7	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Да/ Нет	1/0
2.8	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Да/ Нет	1/0
2.9	порядком оплаты социальных услуг	Да/ Нет	1/0
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Да/ Нет	1/0
2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Да/ Нет	1/0
2.12	периодичностью прихода социальных работников на дом	Да/ Нет	1/0
2.13	оперативностью решения вопросов	Да/ Нет	1/0
3.1	Удовлетворенность получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых,	1. Высокая оценка 2. Средняя оценка 3. Низкая оценка	1 0,5 0

	лечебно-профилактических)?		
3.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
4	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1. Более 5 жалоб 2. Менее 5 жалоб 3. Жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1
5.1	Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	1. Да, я буду рекомендовать 2. Возможно 3. Нет, я не буду рекомендовать	1 0,5 0
5.2	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
Максимальное число баллов			28 баллов

Опросный лист

члена Общественного совета организации социального обслуживания

Полное название организации _____

Дата _____

Здравствуйте!

Для того, чтобы сделать предоставление социальных услуг в организации социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Оцените, пожалуйста, полноту и актуальность информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» в соответствии с порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденным в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»?

1. Соответствует порядку
2. Соответствует порядку не полностью
3. Не соответствует порядку

2. Оцените, пожалуйста, соответствие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению требованиям Национального стандарта Российской Федерации «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. ГОСТ Р 52872-2012»?

1. Соответствует в полной мере
2. Соответствует не в полной мере
3. Не соответствует

3. Оцените, пожалуйста, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (*в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги*), размещаемой на информационных стендах в помещениях организации?

1. Информация имеется в полной мере
2. Информация имеется не в полной мере
3. Информация отсутствует

4. Оцените, пожалуйста, наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг?	Да, имеется	Нет, отсутствует
1. Телефон	1	2
2. Электронная почта	1	2
3. Электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1	2

5. Оцените, пожалуйста, результативность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации?	Получена полная информация	Получена частичная информация	Информация не получена
1. По телефону	1	2	3
2. По электронной почте	1	2	3
3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1	2	3

6. Оцените, пожалуйста, наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг?	Возможность обеспечена	Возможность отсутствует
1. Лично в организации социального обслуживания	1	2
2. По телефону на «горячую линию»	1	2
3. С помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1	2

7. Оцените, пожалуйста, наличие понятной информации о порядке обращения в независимые службы или государственные (местные) органы для подачи жалобы на качество оказания социальных услуг (порядок действий заявителя, адрес, номер телефона, сроки рассмотрения, форма получения ответа)?	Представлена в полном объеме	Представлена частично	Информация отсутствует
1. В общедоступных местах на информационных стендах	1	2	3
2. По телефону организации социального обслуживания	1	2	3
3. На официальном сайте организации социального обслуживания	1	2	3

8. Оцените, пожалуйста, удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?

1. Удовлетворен.
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен

3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие комфортность условий
предоставления социальных услуг и доступность их получения**

9. Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (*лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски*)?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

10. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

11. Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения (*для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме*)?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

12. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг (*в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг*)?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

13. Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг?

1. Достаточно.
2. Скорее достаточно, чем не достаточно
3. Скорее не достаточно, чем достаточно
4. Не достаточно
5. Затрудняюсь ответить

14. Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
2. требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
3. ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	1	2	3	4	5
4. здание и помещения в нем в хорошем состоянии	1	2	3	4	5

15. Есть ли в учреждении социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения?

1. Есть
2. Нет

16. Есть ли в учреждении оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с функциональным назначением организации и потребностью получателей социальных услуг?

1. Есть
2. Нет

17. Присутствуют ли неприятные запахи в жилых помещениях организации социального обслуживания?

1. Да
2. Нет

18. Соответствует ли доля жилых помещений в организации социального обслуживания установленным нормам площади на 1 человека?

1. Да
2. Нет

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

19. Количество зафиксированных жалоб на время ожидания предоставления социальной услуги (письменные, полученные по электронной почте, устные при обращении к члену Общественного совета в ходе посещения организации).

1. Да,
2. Нет

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

20. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?

1. Доброжелательны.
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны

4. Не доброжелательны
5. Затрудняюсь ответить

21. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?

1. Компетентны.
2. Скорее компетентны, чем не компетентны
3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны
5. Затрудняюсь ответить

22. Оцените, пожалуйста, образование работников, имеющих по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности:

1. Высшее образование
2. Среднее профессиональное образование

23. Работники, прошедшие повышение квалификации/профессиональную переподготовку (*по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности*)?

1. Да
2. Нет

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие удовлетворенность
качеством оказания услуг**

24. Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг:	Да, удовлетворен	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет, не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. помещением	1	2	3	4	5
2. оборудованием	1	2	3	4	5
3. питанием	1	2	3	4	5
4. мебелью, мягким инвентарем	1	2	3	4	5
5. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4	5
6. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1	2	3	4	5
7. порядком оплаты услуг	1	2	3	4	5
8. конфиденциальностью	1	2	3	4	5
9. графиком посещений	1	2	3	4	5
10. сроками предоставления услуг	1	2	3	4	5
11. оперативностью решения вопросов	1	2	3	4	5

25. Удовлетворенность получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?

1. Удовлетворен

2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

26. Количество зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде?

1. Более 10 жалоб на 100 получателей социальных услуг
2. От 6 до 10 жалоб на 100 получателей социальных услуг
3. От 1 до 5 жалоб на 100 получателей социальных услуг
4. Жалобы не зарегистрированы

27. Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет, я не буду рекомендовать
5. Затрудняюсь ответить

28. Что Вас не устраивает в работе организации?

29. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в организации?

Опросный лист получателя социальных услуг

Полное название организации _____

Дата _____

Здравствуйте!

Для того, чтобы сделать предоставление социальных услуг в организации социального обслуживания лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой организации. При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, данные будут представлены в обобщенном виде. Выберите, пожалуйста, один из вариантов ответа на каждый вопрос.

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие комфортность условий
предоставления социальных услуг и доступность их получения

30. Оцените, пожалуйста, насколько прилегающие территории учреждения оборудованы с учетом условий доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующие для передвижения кресло-коляски)?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

31. Оцените, пожалуйста, насколько доступно оборудованы в учреждении входные зоны для маломобильных групп населения?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

32. Оцените, пожалуйста, доступны ли в учреждении специально оборудованные санитарно-бытовые помещения (*для организаций, оказывающих социальные услуги в стационарной или полустационарной форме*)?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны
3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

33. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для получателей услуг (*в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг*)?

1. Доступны.
2. Больше доступны, чем не доступны

3. Больше не доступны, чем доступны
4. Не доступны
5. Затрудняюсь ответить

34. Оцените, пожалуйста, достаточно ли укомплектована организация социального обслуживания специалистами, обеспечивающими предоставление социальных услуг?

1. Достаточно.
2. Скорее достаточно, чем не достаточно
3. Скорее не достаточно, чем достаточно
4. Не достаточно
5. Затрудняюсь ответить

35. Оцените, пожалуйста, состояние помещений организации социального обслуживания для предоставления социальных услуг:	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. требуют капитального ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
2. требуют косметического ремонта (все здание или часть помещений)	1	2	3	4	5
3. ремонт не требуется, необходима более тщательная уборка помещений	1	2	3	4	5
4. здание и помещения в нем в хорошем состоянии	1	2	3	4	5

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

36. Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуг организацией социального обслуживания больше заранее назначенного срока?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

37. Оцените, пожалуйста, насколько доброжелательны, вежливы и внимательны работники учреждения социального обслуживания?

1. Доброжелательны.
2. Скорее доброжелательны, чем не доброжелательны
3. Скорее не доброжелательны, чем доброжелательны
4. Не доброжелательны
5. Затрудняюсь ответить

38. Оцените, пожалуйста, насколько компетентны работники учреждения социального обслуживания?

1. Компетентны.
2. Скорее компетентны, чем не компетентны
3. Скорее не компетентны, чем компетентны
4. Не компетентны
5. Затрудняюсь ответить

**ПОКАЗАТЕЛИ, характеризующие удовлетворенность
качеством оказания услуг**

39. Оцените, пожалуйста, как изменилось Ваше качество жизни после получения социальной услуги (*способности к самообслуживанию по результатам получения социальных услуг в организации социального обслуживания*)?

1. Улучшилось.
2. Скорее улучшилось, чем не улучшилось
3. Скорее не улучшилось, чем улучшилось
4. Не улучшилось
5. Затрудняюсь ответить

40. Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг:	Да, удовлетворен	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет, не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. помещением	1	2	3	4	5
2. оборудованием	1	2	3	4	5
3. питанием	1	2	3	4	5
4. мебелью, мягким инвентарем	1	2	3	4	5
5. возможностью хранения личных вещей	1	2	3	4	5
6. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1	2	3	4	5
7. порядком оплаты услуг	1	2	3	4	5
8. конфиденциальностью	1	2	3	4	5
9. графиком посещений	1	2	3	4	5
10. сроками предоставления услуг	1	2	3	4	5
11. оперативностью решения вопросов	1	2	3	4	5

41. Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно-профилактических)?

1. Да, удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен
4. Нет, не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

42. Готовы ли Вы рекомендовать это учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

1. Да, я буду рекомендовать
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет, я не буду рекомендовать
5. Затрудняюсь ответить

43. Укажите Ваш пол?

1. Мужской
2. Женский

44. Ваш возраст:

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
6. 65 и старше

45. Ваше образование:

1. Начальное
2. Неполное среднее
3. Среднее
4. Среднее профессиональное
5. Неоконченное высшее
6. Высшее

46. Где Вы проживаете?

1. В городе (укажите _____)
2. В поселке (укажите _____)
3. В деревне (укажите _____)

47. Что Вас не устраивает в работе организации?

48. Каким образом, по Вашему мнению, можно улучшить обслуживание в организации?

Приложение 5

Отчет общественного совета организации о проделанной работе по проведению независимой оценки качества оказания услуг

Полное название организации _____

Номер и дата протокола заседания общественного совета
организации _____

1) Анализ итогов опроса, включая моменты в работе организации, которые не устраивают клиентов (по данным опроса).

2) Рекомендации от общественного совета организации по улучшению качества оказания услуг организацией социального обслуживания.

Приложения к отчету:

1) Опросные листы членов Общественного совета организации социального обслуживания (не менее 5).

2) Опросные листы получателя социальных услуг в:

а) организации социального обслуживания, оказывающие услуги инвалидам в психоневрологических интернатах (не менее 15 анкет);

б) организации социального обслуживания, оказывающие услуги лицам пенсионного возраста и инвалидам (не менее 20 анкет);

в) организации социального обслуживания, оказывающие услуги совершеннолетним гражданам (не менее 20 анкет);

г) организации социального обслуживания, оказывающие услуги детям и семьям с детьми (в организации без стационарного отделения - не менее 20 анкет и в организации со стационарным отделением - не менее 5 анкет несовершеннолетних и не менее 15 анкет законных представителей и/или иных членов семей несовершеннолетних, получающих социальные услуги).

Подпись председателя Общественного совета организации

Дата
