



Передано по электронной почте

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

МИНИСТР

Серебренниковская ул., д.6,
г. Новосибирск, 630007

Тел.: (383) 238-75-10, факс: (383)238-79-34
E-mail: uszn@nso.ru
<http://mtsr.nso.ru>

09.06.2022 № 5974-03-01-11/40

На № _____ от _____

О независимой оценке качества в 2022 году

Главам
муниципальных районов и
городских округов
Новосибирской области
(по списку)

Уважаемые коллеги!

Информирую вас, что Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социального развития Новосибирской области утвержден прилагаемый перечень организаций социального обслуживания Новосибирской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году (далее – организации, независимая оценка качества).

В целях проведения независимой оценки качества в 2022 году организацией-оператором по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями определено ООО «АБВ» (далее – оператор).

Оператор проведет выезд в каждую организацию в соответствии с прилагаемым графиком и осуществит сбор информации, включающий проведение включенного структурированного наблюдения с выполнением фиксирования и фотографирования наблюдаемых основных показателей, анкетирование получателей социальных услуг. Также анкетирование получателей социальных услуг будет осуществляться по онлайн-анкете <https://goo.su/DD4Oti>.

Программа исследования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, разработанная оператором, размещена на сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области <https://mtsr.nso.ru/page/1275>.

Прошу вас проинформировать руководителей подведомственных организаций из прилагаемого перечня о графике работы оператора и оказать всестороннее содействие в осуществлении сбора информации.

По возникающим вопросам можно обращаться в отдел стратегического планирования и проектного управления управления комплексного анализа и социального проектирования министерства труда и социального развития Новосибирской области по телефону: (383) 238 78 43 (Середа Елена Валерьевна), а также к оператору по телефону: +7 499 938 80 84 (доб. 109).

Информация о результатах независимой оценки качества в 2022 году будет опубликована на официальном сайте министерства труда и социального развития Новосибирской области в разделе «Независимая оценка качества» и на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Е.В. Бахарева



Е.В. Середа
(383)238 78 43

**Перечень
организаций социального обслуживания Новосибирской области,
подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году**

№ п/п	Муниципальный район (городской округ), дата выезда оператора	Наименование организации социального обслуживания Новосибирской области
1.	Болотниковский 28.06-30.06.2022	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Болотниковского района Новосибирской области» ИНН 5413113171
2.	Здвинский 28.06-30.06.2022	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Здвинского района» ИНН 5421110872
3.	Искитимский 30.06-04.07.2022	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Вера» Искитимского района Новосибирской области» ИНН 5446011440
4.	Колыванский 28.06-30.06.2022	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Колыванского района» ИНН 5424402746
5.	Краснозерский 28.06-30.06.2022	МБУ Краснозерского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5427107315
6.	Мошковский 28.06-30.06.2022	МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» ИНН 5432213460
7.	Новосибирский 23.06-27.06.2022	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добриня» ИНН 5433179565
8.		МКУ Новосибирского района Новосибирской области «Барышевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5433131997
9.	Татарский 20.06-22.06.2022	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения со стационаром социального обслуживания престарелых граждан и инвалидов» Татарского района Новосибирской области ИНН 5453177171
10.		МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Татарского района Новосибирской области» ИНН 5414103754
11.	Тогучинский 28.06-30.06.2022	МКУ Тогучинского района «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ИНН 5438112067
12.	Черепановский 05.07-07.07.2022	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Черепановского района Новосибирской области» ИНН 5440110204
13.		МКУ Центр содействия семейному устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дорогинский» Черепановского района Новосибирской области ИНН 5440113318
14.	Чистоозерный 08.07-12.07.2022	МКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чистоозерного района Новосибирской области ИНН 5441176159
15.		МКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей Чистоозерного района Новосибирской области» ИНН 5441103383
16.	г. Бердск 28.06-30.06.2022	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бердска» ИНН 5445035215
17.	г. Искитим 30.06-04.07.2022	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Искитима Новосибирской области ИНН 5446112208

18.	г. Обь 28.06-30.06.2022	МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Оби «Забота» ИИН 5448104139
19.	г. Новосибирск 14.06-17.06.2022	МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жемчужина» ИИН 5403123702
20.		МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Теплый дом» ИИН 5404142680
21.		МКУ города Новосибирска «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» ИИН 5404163948
22.		МБУ города Новосибирска «Городской Центр социальной помощи семье и детям» ИИН 5405069458
23.		МБУ города Новосибирска «Городской центр активного долголетия, реабилитации» ИИН 5405069440

**Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями
социального обслуживания Новосибирской области**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания Новосибирской области и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе в конце анкеты.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области гарантируется.

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещениях организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?¹

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации

¹ Для получателей услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы.

(наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники и прочие работники)?

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да

Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)