

## **НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

*Благодаря этому рейтингу получатели социальных услуг имеют возможность самостоятельно выбрать организацию социального обслуживания, в которой хотели бы получать необходимые им услуги!*



**ЕСЛИ У ВАС ВОЗНИКЛИ ВОПРОСЫ,  
НЕОБХОДИМО ОБРАТИТЬСЯ ПО**

**АДРЕСУ:**

**ГБУ СО КК  
«ГЕЛЕНДЖИКСКИЙ КЦСОН»**

**Краснодарский край**

**г. Геленджик**

**ул. Курзальная, д. 12**

**ИЛИ ПОЗВОНИТЬ  
ПО ТЕЛЕФОНУ:**

**8(86141) 5-16-42**



**г. Геленджик  
2019**

**Независимая оценка качества условий оказания услуг** – одна из форм общественного контроля, направленная на предоставление полной и достоверной информации о качестве обслуживания в организациях социальной направленности.

В Краснодарском крае все организации социального обслуживания ежегодно проходят процедуру независимой оценки качества, которую осуществляют Общественный совет, созданный при Общественной палате Краснодарского края, а также организация-оператор, назначенная путем конкурсного отбора. При выполнении работы они руководствуется следующими документами:

✓ Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

✓ Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации по



вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

✓ приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

✓ приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

✓ приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края от 22 марта 2018 года № 344 «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями соци-

ального обслуживания, расположенными на территории Краснодарского края».

В рамках независимой оценки качества организации оцениваются по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

По результатам независимой оценки формируется рейтинг организаций, который в обязательном порядке размещается:

✓ на сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края - **[www.sznkuban.ru](http://www.sznkuban.ru)**;

✓ на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях - **[bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)**.





*Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе организации!*

**ЕСЛИ У ВАС ВОЗНИКЛИ ВОПРОСЫ,  
НЕОБХОДИМО ОБРАТИТЬСЯ**

**ПО АДРЕСУ:**

**ГБУ СО КК  
«ГЕЛЕНДЖИКСКИЙ КЦСОН»**

**Краснодарский край**

**г. Геленджик**

**ул. Курзальная, д. 12**

**ИЛИ ПОЗВОНИТЬ**

**ПО ТЕЛЕФОНУ:**

**8(86141) 5-16-42**



## *Независимая оценка качества предоставления социальных услуг*



г. Геленджик  
2019

Получатели социальных услуг могут внести свой вклад в независимую оценку качества работы организации социального обслуживания, заполнив анкету по удовлетворенности качеством предоставления услуг. Анкета размещена как на сайте **наименование организации**, так и на сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края.



Чтобы оставить свой отзыв воспользуйтесь **пошаговой инструкцией**:

✓ **шаг 1.** При заполнении анкеты на сайте организации:

– зайдите на официальный сайт **наименование организации** в раздел «Опрос получателей социальных услуг»;



– в разделе «Форма обратной связи» задайте вопросы, оставьте отзыв о работе организации.

Главная страница	ФОРМА СВЯЗИ
Общие сведения о поставщике социальных услуг	Заголовок
Структура и органы управления организации социального обслуживания	Имя
Формы и виды социальных услуг	E-mail
Тарифы на социальные услуги	Телефон
Получатели социальных услуг	Сообщение
Материально-техническое обеспечение социальных услуг	
Финансово-хозяйственная деятельность	
Предписания органов государственного контроля и надзора о качестве оказания социальных услуг	

✓ **шаг 2.** Проголосуйте на сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края:

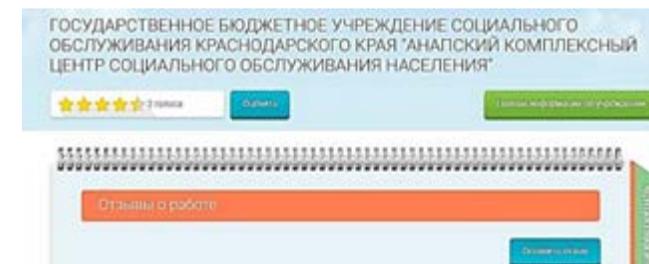
– зайдите на официальный сайт **www.sznkuban.ru** в раздел «Независимая оценка качества работы учреждений»;



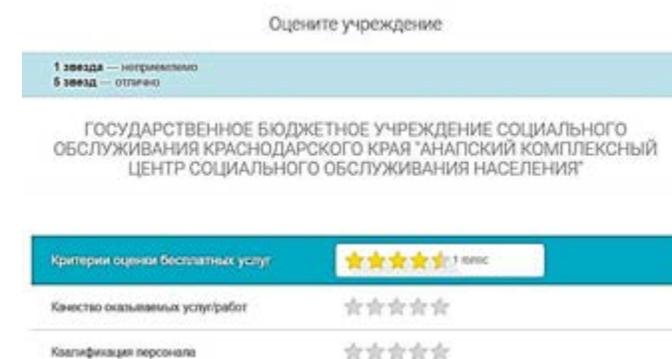
✓ **шаг 3.** Оставьте отзыв на сайте **www.bus.gov.ru** о деятельности организации:

– на сайте **www.bus.gov.ru** в строке поиска наберите «наименование организации», откройте страницу необ-

ходимого учреждения, далее «Отзыв о работе» (ссылка располагается в нижней части страницы). Нажмите кнопку «Оставить отзыв» и заполните форму;



– дайте оценку качества полученных услуг, нажав кнопку «Оценить» (находится рядом со звёздочкой) и в появившемся окне выставите свою оценку по представленным позициям по шкале от 1 до 5 баллов.



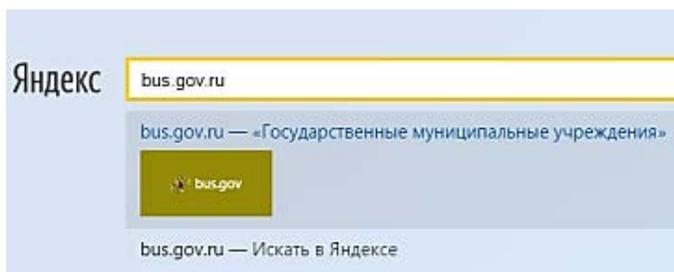
✓ **шаг 4.** Непосредственно в **наименование организации** получатели социальных услуг могут заполнить анкету в письменном виде, запросив ее у сотрудников организации.

Получатели социальных услуг могут дать оценку деятельности **наименование организации**, воспользовавшись сайтом для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях – **bus.gov.ru**.

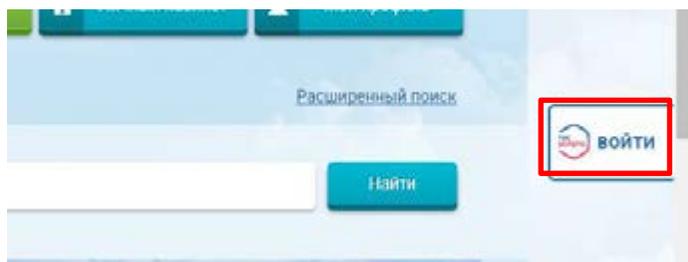
### 1 этап

Чтобы оставить отзыв о деятельности **наименование организации** на сайте **bus.gov.ru** необходимо:

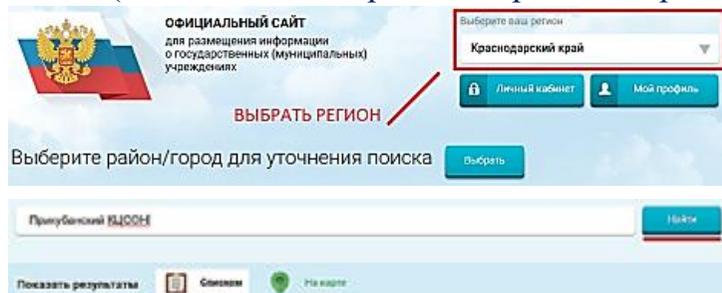
- открыть удобный для вас браузер;
- в адресной строке вписать **bus.gov.ru** и перейти на сайт:



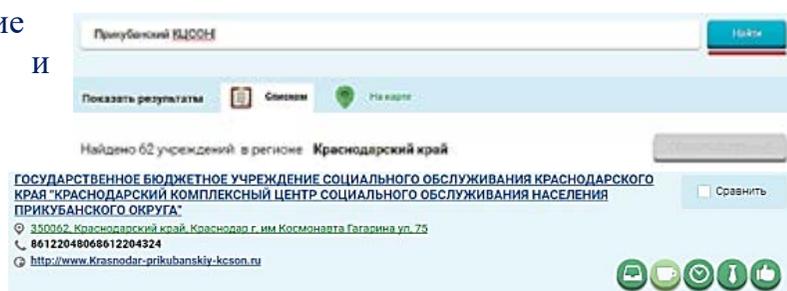
• войти на сайт, используя свой профиль на портале «Госуслуги»;



• выбрать регион (в поисковой строке в крайнем правом углу):



• в строке поиска набрать наименование организации и нажать «найти»:

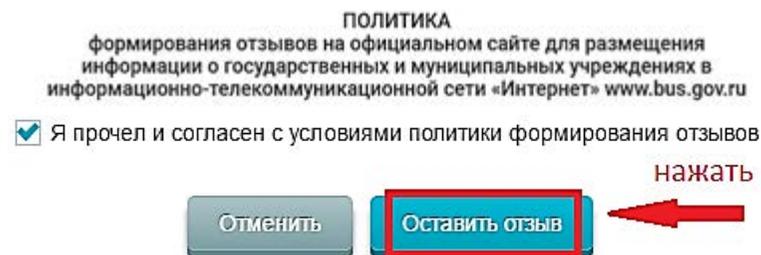


• под наименованием организации расположены четыре зеленые



вкладки, одна из них «Отзыв о работе»:

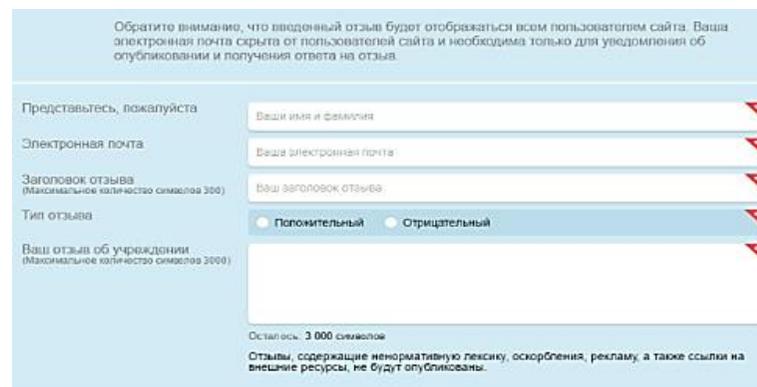
• в случае появления окна «Политика безопасности», с текстом которого необходимо ознакомиться и подтвердить согласие с условиями политики формирования отзывов, отметить пункт галочкой:



• далее нажать на кнопку «оставить отзыв»;

• заполнить форму, появившуюся на экране:

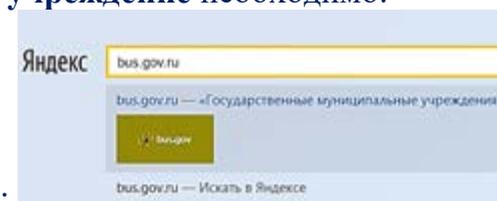
• ввести символы с изображения и нажать «отправить»:



### 2 этап

Для того, чтобы оценить учреждение необходимо:

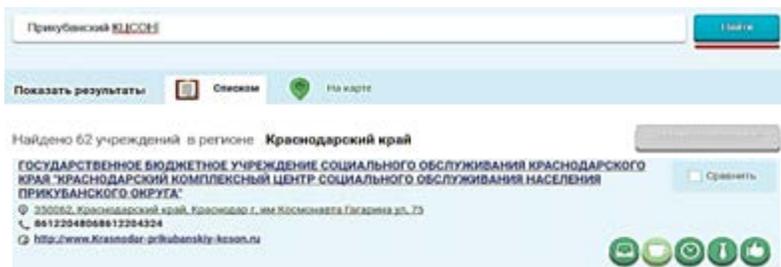
• зайти на сайт **bus.gov.ru**:



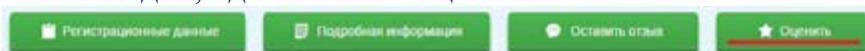
- на сайте bus.gov.ru выбрать регион (в поисковой строке в крайнем правом углу):



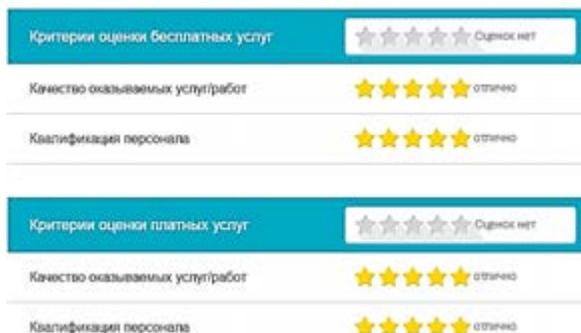
- в строке поиска набрать **наименование организации** и нажать «найти»:



- под наименованием организации расположены четыре зеленые вкладки, одна из них «Оценить»:



- необходимо кликнуть на неё;
- в появившемся окне поставить оценку по представленным позициям по шкале от 1 до 5 звездочек:



- после выставления оценок по критериям необходимо заполнить символы с изображения:



- нажать на кнопку «оценить».

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«ГЕЛЕНДЖИКСКИЙ КЦСОН»**

**Независимая оценка качества  
работы организаций  
социального обслуживания  
Краснодарского края**

г. Геленджик  
2019