

**ПРОТОКОЛ
ЗАОЧНОГО ГОЛОСОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

13 октября 2025 года

г. Мурманск

Члены Общественного совета, принявшие участие в заочном голосовании - Афонькина Ю.А., Аванесян В.В., Панкратова М.Е., Тузова О.Н., Чекулаева А.О. - 5 чел. (кворум имеется).

1. Об утверждении рейтинга организаций социального обслуживания Мурманской области по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в 2025 году.

Голосовали: ЗА - Афонькина Ю.А., Аванесян В.В., Панкратова М.Е., Тузова О.Н., Чекулаева А.О.

Решили: утвердить рейтинг организаций социального обслуживания Мурманской области, оказывающих социальные услуги, по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2025 году (приложение № 1).

2. Об утверждении предложений Общественного совета по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году.

Голосовали: ЗА - Афонькина Ю.А., Аванесян В.В., Панкратова М.Е., Тузова О.Н., Чекулаева А.О.

Решили: 1. Утвердить предложения Общественного совета по повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году (приложение № 2).

2. Направить предложения в Министерство труда и социального развития Мурманской области для разработки планов мероприятий по повышению качества условий оказания услуг.

Председатель Общественного совета



Ю.А. Афонькина

Ответственный секретарь



Т.Д. Молчанова

Приложение № 1
к протоколу заседания Общественного совета по
проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере социального
обслуживания от _____

**Рейтинг организаций социального обслуживания Мурманской области по итогам
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году**

Место	Название организации	Баллы
1	ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,97
2	ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,96
3	ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,92
4	ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,86
5	ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»	99,82
6	ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения»	99,71
7	ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»	97,97
8	ООО Социальная служба «Сияние»	96,42
9	МРОО «В защиту жизни и духовно-нравственных ценностей»	91,41
10	ООО «Август»	91,16
11	Заполяренская местная общественная организация поддержки семьи «Остров Надежды»	83,46
12	ИП Чагина Е.В.	83,20
13	Некоммерческая организация Мурманский региональный благотворительный фонд «Шаг за шагом»	81,90

**Предложения Общественного совета по повышению качества условий
оказания услуг организациями социального обслуживания по итогам
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году**

**ГОАУСОН «Мончегорский комплексный центр социального обслуживания
населения»**

1. Рассмотреть возможность размещения на официальном сайте организации чат-бота с получателями услуг.
2. Рассмотреть возможность озвучивания текста (контента) сайта с помощью экранного диктора.

**ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания
населения»**

1. Рассмотреть возможность размещения на официальном сайте организации чат-бота с получателями услуг.
2. Рассмотреть возможность озвучивания текста (контента) сайта с помощью экранного диктора.
3. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации.

**ГОАУСОН «Апатитский комплексный центр социального
обслуживания населения»**

1. Рассмотреть возможность размещения на официальном сайте организации чат-бота с получателями услуг.
2. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации.

**ГОАУСОН «Печенгский комплексный центр социального обслуживания
населения»**

1. Рассмотреть возможность озвучивания текста (контента) сайта с помощью экранного диктора.

ГОАУСОН «Полярнинский комплексный центр социального обслуживания населения»

1. Рассмотреть возможность размещения на официальном сайте организации чат-бота с получателями услуг.
2. Рассмотреть возможность озвучивания текста (контента) сайта с помощью экранного диктора.
3. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

ЧУСО «Социальный центр - SOS Мурманск»

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.
2. Обеспечить наличие на официальном сайте организации в сети "Интернет" информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также функционировании данных способов связи: электронных сервисов, технической возможности выражения получателями услуг их мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее), а также иные способы взаимодействия (чат-бот с получателями услуги, ссылки на социальные сети, ссылка на формирование обращения на Едином портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)).
3. На территории, прилегающей к организации, обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
4. Обеспечить в организации возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

ЧУСО «Детская деревня - SOS Кандалакша»

1. Обеспечить информационную открытость организации на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.
2. Обеспечить наличие на официальном сайте организации в сети "Интернет" информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также функционировании данных способов связи: электронных сервисов, технической возможности выражения получателями услуг их мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее), а также иные способы взаимодействия (чат-бот с получателями услуги, ссылки на социальные

сети, ссылка на формирование обращения на Едином портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)).

ООО Социальная служба «Сияние»

1. Обеспечить информационную открытость организации на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Обеспечить наличие на официальном сайте организации в сети "Интернет" информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также функционировании данных способов связи: электронных сервисов, раздела "Часто задаваемые вопросы", электронного сервиса для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.

3. Оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, а именно - обеспечить наличие всех необходимых характеристик состояния адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов.

4. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

5. Обеспечить в организации возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

6. Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

7. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации.

ООО «Август»

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Создать на официальном сайте электронный сервис для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.

3. Обеспечить в организации возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

4. Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

5. Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации.

ИП Чагина Е.В.

1. Обеспечить наличие официального сайта организации в сети "Интернет", а также обеспечить его форму и содержание в соответствии с Перечнем информации, необходимой к размещению организации социального обслуживания.

2. Обеспечить наличие на официальном сайте организации в сети "Интернет" информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также функционировании данных способов связи: телефона, электронной почты, электронных сервисов, раздела "Часто задаваемые вопросы", технической возможности выражения получателями услуг их мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее), а также иные способы взаимодействия (чат-бот с получателями услуги, ссылки на социальные сети, ссылка на формирование обращения на Едином портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ)).

3. Обеспечить наличие в организации следующих условий комфортного предоставления услуг (в соответствии с необходимыми характеристиками их состояния):

- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- наличие гардероба и его состояние, обеспечивающее комфортное предоставление услуг получателям организации.

МРОО «В защиту жизни и духовно-нравственных ценностей»

1. Обеспечить информационную открытость организации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Обеспечить наличие на официальном сайте организации в сети "Интернет" информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также функционировании данных способов связи: раздела "Часто задаваемые вопросы", технической возможности выражения получателями услуг их мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее).

3. На территории, прилегающей к организации, а также в ее помещениях, обеспечить наличие (наличие в полной мере) оборудования в соответствии с необходимыми характеристиками его состояния:

- обеспечить наличие в полной мере оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств для инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

4. Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

5. Обеспечить дублирование:

- звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;
- надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Заполяренская местная общественная организация поддержки семьи «Остров Надежды»

Некоммерческая организация Мурманский региональный благотворительный фонд «Шаг за шагом»

1. Обеспечить информационную открытость организации на официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами.

2. Обеспечить наличие на официальном сайте организации в сети "Интернет" информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также функционировании данных способов связи: электронной почты, раздела "Часто задаваемые вопросы", технической возможности выражения получателями услуг их мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса, гиперссылки или QR-кода для перехода на нее).

3. Организовать навигацию внутри организации.

4. На территории, прилегающей к организации, а также в ее помещениях, обеспечить наличие в соответствии с необходимыми характеристиками состояния следующих условий доступности для инвалидов:

- наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

5. Обеспечить дублирование:

- звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;
- надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

6. Обеспечить в организации:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- возможность оказывать помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование).

7. Создать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.