«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Общественного совета

по проведению независимой оценки качества условий

оказания услуг организациями социального обслуживания

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

при Депсоцразвития Югры

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.И. Филатов

(протокольные решения

от 27.11.2020 №5, от 27.01.2021 № 1)

**Техническое задание**

на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2021 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры требований**  **к услугам** | **Требования к услугам, указываемые государственным заказчиком** |
|  | **Наименование закупаемой услуги** | Оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2021 году (далее – соответственно независимая оценка, услуги). |
|  | **Заказчик услуги** | Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Депсоцразвития Югры) |
|  | **Цели и задачи оказания услуги** | Цели:  1. Повышение качества деятельности организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.  2. Улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.  Задачи:  1. Получение информации об организации, о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.  2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.  3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания. |
|  | **Объем закупаемой услуги** | В соответствии с настоящим Техническим заданием Исполнитель должен оказать услуги по сбору и обобщению информации в организациях социального обслуживания согласно Перечню организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры**\*** (далее – Перечень, приложение 1 к Техническому заданию), включая описание методов, каналов сбора, обработки и обобщения информации о деятельности всех организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, рекомендации для каждой организации социального обслуживания по улучшению качества их деятельности, общих рекомендации для сферы социального обслуживания автономного округа.  **\*Заказчик оставляет за собой право заменить организацию социального обслуживания в Перечне не изменяя количества организаций** |
|  | **Общие требования к оказанию услуги** | 1. Услуги должны быть оказаны в соответствии с:  Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ  «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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»;  Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ  «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;  постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;  приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н  «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;  Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);  приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 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»;  перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры (приложение 1 к Техническому заданию);  2. Совокупность используемых при оказании услуг методов должна позволить получить информацию о деятельности организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по следующим направлениям:  открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;  комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;  доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;  удовлетворенность качеством условий оказания услуг;  доступность услуг для инвалидов.  3. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социального обслуживания, в отношении которой проводится независимая оценка, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приложение 2 к настоящему техническому заданию).  Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:  а) официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;  б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;  в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включающие:  наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;  обеспечение комфортных условий предоставления услуг;  обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;  г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опросы на сайте Исполнителя, на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).  4. Оказание услуг должно осуществляться в соответствии с перечнем услуг (приложение 3 к Техническому заданию), с использованием инструментария независимой оценки (приложение 4 к настоящему техническому заданию). |
|  | **Требования к результатам оказания услуги** | 1. Результатом оказания услуг является:  Аналитический отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2021 году (далее – Аналитический отчет).  Аналитический отчет представляется по организациям социального обслуживания, указанным в приложении 1 к Техническому заданию, на бумажном носителе и в форме электронного документа (формат, обеспечивающий возможность дальнейшей обработки информации и размещение на официальном сайте www.bus.gov.ru).  Аналитический отчет должен содержать:  а) перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;  б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций;  в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;  г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;  д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;  е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.  ж) описание оказанных услуг с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие исполнителя с объектом исследования, а также информацию о количестве выездов, список привлеченных лиц, фотоматериалы;  з) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания;  и) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания автономного округа в целом;  к) проект рейтинга организаций социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций;  л) итоговую презентацию по результатам исследования, количество слайдов – не более 15.  2. Аналитический отчет должен содержать сводные таблицы (прилагаются к техническому заданию), показатели-диаграммы и текстовый анализ, фотоматериалы.  3. Аналитический отчет и иные представляемые документы не должны содержать орфографических, логических, технических и иных ошибок. |

Приложение 1

к Техническому заданию

**Перечень**

**организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (государственными, негосударственными)   
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2021 году**

**Всего – 73** организаций (государственных, негосударственных), из них:

**44** государственных бюджетных учреждений, **29** негосударственных поставщиков (некоммерческих, коммерческих)

***Государственные организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование организации** | **ФИО руководителя** | **Юридический адрес организации, телефон, адрес электронной почты, сайта** | **Сведения об объектах недвижимости, состоящих на балансе организации, в которых оказываются услуги, пребывают (постоянно или временно) получатели услуг:** | |
| **дополнительный адрес места предоставления услуг** | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения» | Гейдарова Валерия Сергеевна | 628162, ХМАО – Югра,  г. Белоярский,  4 микрорайон, д. 16  тел: 8 (34670) 2-54-17  bel\_kcson@mail.ru  сайт: <http://kcsonmiloserdie.ru> | 628162, ХМАО – Югра,  г. Белоярский,  4 микрорайон, д. 16  тел: 8 (34670) 2-54-17  e-mail: bel\_kcson@mail.ru  сайт: <http://kcsonmiloserdie.ru> | Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов (36 койко-мест) (включая  сектор милосердия;  Специальный дом для одиноких престарелых;  отделение социальной реабилитации и абилитации  (15 мест) (в том числе сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста (2 места), сектор дневного пребывания, «Университет третьего возраста») |
| г. Белоярский,  ул. Центральная, д.15 «А»  тел: 8 (34670) 2-54-17 | Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями (10 мест, 1 группа) (в том числе служба домашнего визитирования);  Отделение для несовершеннолетних (в том числе «Социальный приют) (10 койко-мест, 1 группа) |
| 3. г. Белоярский, мкр. Мирный, д. 6  тел: 8 (34670) 2-54-17 | Отделение социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий (20 койко-мест) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Горбунова Елена  Сергеевна | 628140,  Березовский район,  пгт Березово,  ул. Таежная, д. 9  тел: 8 (34674) 2-22-94  e-mail: [berkcson@admhmao.ru](mailto:berkcson@admhmao.ru)  сайт: бркцсон.рф | пгт. Березово,  ул. Таежная, д. 1  тел: 8 (34674) 2-35-92 | Отделение социальной реабилитации и абилитации |
| пгт. Березово,  ул. Таежная, д. 3  тел: 8 (34674)2-36-07 | Отделение социальной реабилитации и абилитации |
| Березовский район  с. Саранпауль,  ул. Советская, д. 19/2  тел: 8 (34674)4-54-26 | Отделение социальной реабилитации и абилитации |
| Березовский район пгт. Игрим,  ул.Строителей, д. 8  тел: 8 (34674)3-25-33 | Отделение для несовершеннолетних (в том числе «Социальный приют» |
| 5. Березовский район пгт. Игрим,  ул. Молодежная, д. 41  тел: 8 (34674)6-11-12 | Отделение социальной реабилитации и абилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | Сорокина Марина Ринатовна | 628484, г. Когалым,  ул. Прибалтийская, д. 17 «А»  тел.: 8 (34667) 5-11-93  e-mail: [kogkcson@admhmao.ru](mailto:kogkcson@admhmao.ru)  сайт: [http://kson86.ru/](https://vk.com/away.php?to=http%3A%2F%2Fkson86.ru%2F&cc_key=) | г. Когалым,  ул. Прибалтийская, д. 17 «А» | Отделение реабилитации и абилитации детей и подростков с ограниченными возможностями;  Социально-медицинское отделение;  Отделение информационно-аналитической работы |
| г. Когалым,  ул. Мира, д. 26 | Отделение социального сопровождения граждан;  Отделение социальной реабилитации и абилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Першина  Ирина Николаевна | пгт. Междуреченский,  ул. Комбинатская, д. 2  тел: 8 (34677) 32-9-79  факс: 8 (34677) 35-1-68  e-mail: [konkcson@admhmao.ru](mailto:konkcson@admhmao.ru)  сайт: [http://kcson-fortuna.ru](http://kcson-fortuna.ru/) | пгт. Междуреченский  ул. Комбинатская, д. 2  тел: 8 (34677) 32-9-79, 35-1-68 | Отделение социальной реабилитации и абилитации  (в том числе социально-оздоровительный сектор, сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста, сектор дневного пребывания, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов, «Университет третьего возраста»); Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями (в том числе «Служба домашнего визитирования» подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию, круглосуточное пребывание «Мать и дитя»);  Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов |
| пгт. Кондинское,  ул. Энгельса, д. 3  тел: 8 (34677)22-192 | Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста;  сектор дневного пребывания, «Университет третьего возраста»);  Отделение психологической помощи гражданам (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь», сектор дневного пребывания несовершеннолетних) |
| п. Мулымья,  ул. Лесная, д. 2  тел: 8 (34677)55-101 | Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста; сектор дневного пребывания, «Университет третьего возраста»);  Отделение психологической помощи гражданам (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь», сектор дневного пребывания несовершеннолетних) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» | Басырова Эльвира Рафаилевна | 628672,  г. Лангепас,  ул. Парковая д.21/1  тел./факс: 8 (34669)2-63-33  e-mail:  L-kcson@admhmao.ru  сайт: http://kcson-viktoria.hmansy.socinfo.ru/about/ | г. Лангепас,  ул. Солнечная, д.21 «А»  тел: 8 (34669) 50740 | Отделение социальной адаптации для лиц без определенного места жительства, лиц, освободившихся из мест лишения свободы |
| г. Покачи,  ул. Комсомольская, д.7,  кв. 41  тел: 8 (34669)74692 | Филиал в г. Покачи:  -отделение социальной реабилитации и абилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Преснякова Светлана Николаевна | 628672, г. Лангепас,  ул. Ленина, д.48  тел: 8 (34669) 280-09  e-mail: lang-rcdip@admhmao.ru  сайт: <http://rc-langepas.ru/> | г. Лангепас,  ул. Ленина, д.48  тел: 8 (34669)28009 | Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе «Служба социального сопровождения», сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» | Качур  Наталья Викторовн | 628680, г. Мегион,  ул. А.М. Кузьмина, д. 40  тел/факс: 8 (34643) 43-280  e-mail: Megkcson@admhmao.ru  сайт: <http://gar86.tmweb.ru/> | пгт. Высокий,  ул. Строителей, д. 23. | Отделение для несовершеннолетних «Социальный приют для детей» |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» | Олексин  Виктория Николаевна | 628310, г. Нефтеюганск,  12 микрорайон, д. 24  тел: 8 (3463) 22-55-70  e-mail: zentr\_vesta@mail.ru  e-mail: neftkcson@admhmao.ru  сайт: www.защита-нефтеюганск.рф | г. Нефтеюганск,  6 микрорайон, здание 63 | Отделение для несовершеннолетних (в т.ч. «Социальный приют») |
| г. Нефтеюганск,  11 микрорайон, д. 123 | Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых» |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Елизарьева Елена Михайловна | 628331, Нефтеюганский район,  п. Пойковский,  3 микрорайон д. 47  тел: 8 (3463) 211085  e-mail: LantuhGV@admhmao.ru  сайт: <http://www.zabota.usonnf.ru/> | г.п. Пойковский,  3 микрорайон д. 47  тел: 8 (3463)211-085 | Отделение интернат малой вместимости |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Волкова Лариса Владимировна | 628310, г. Нефтеюганск,  12 мкр., д. 25  тел/факс: 8(3463)242636; 245494  e-mail: [Neftrcdpov@admhmao.ru](mailto:Neftrcdpov@admhmao.ru)  сайт: рц-детство.рф | г. Нефтеюганск,  12 мкр., д. 25,  гп. Пойковский,  ул. 6-я, д. 4  тел: 8 (3463)242636 | Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации «Служба домашнего визитирования»;  Социально-медицинское отделение;  Отделение дневного пребывания;  Отделение социальной реабилитации и абилитации «Служба социального сопровождения»;  Стационарное отделение;  Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации «Служба социального сопровождения» |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Излучинский дом-интернат» | Козионов Николай Владимирович | 628634, Нижневартовский район, пгт. Излучинск,  ул. В. Белого, д. 7  тел: 8 (3466) 28-16-41  e-mail: NVPNI@admhmao.ru; secretar@internat-hmao.ru  сайт: http://internat-hmao.ru/kontakty | (Блоки А, Б, Г, Д) | Отделения № 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Прокопьева Светлана Геннадьевна | 628602, г. Нижневартовск,  ул. Дружбы Народов,  д. 15 «Б»  тел: 8 (3466) 46-14-20  e-mail: pansion@otrada-nv.ru  сайт: http://otrada-nv.ru/ | г. Нижневартовск,  ул. Дружбы Народов,  д. 15 «Б»  тел: 8 (3466)46-14-20 | - |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения» | Буранова Наталья Валерьевна | 628605, г. Нижневартовск,  ул. Омская, д. 64 «А»  тел: 8 (3466) 45-14-40  e-mail: kcson-nv@admhmao.ru  сайт: кцсон-нв.рф;  IgnatovaMP@admhmao.ru | г. Нижневартовск,  ул. Омская, д. 64 «А»,  г. Нижневартовск,  ул. Заводская, д. 7  тел: 8 (3466) 21-04-20  e-mail: LopatinaNV@admhmao.ru | Отделение социальной реабилитации и абилитации;  Отделение для несовершеннолетних, в том числе «Социальный приют»;  Отделение социальной адаптации для лиц, страдающих патологическими зависимостями;  Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых» |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Врио.  директора Малышева Александра Иосифовна | 628634, Нижневартовский район, пгт. Излучинск,  ул. Набережная, д.15  тел: 8 (3466) 28-26-95  факс: 8 (3466) 28-23-22  e-mail: kcson.nvraion@mail.ru  Nvraionkcson@admhmao.ru  сайт: https://raduga-kcson.ru | пгт. Излучинск,  ул. Набережная, д.15,  пгт. Новоаганск,  ул. Мелик-Карамова, д. 8  тел: 8 (34668) 52792 | Отделение социальной реабилитации и абилитации  Отделение социального сопровождения граждан;  Отделение психологической помощи гражданам;  Отделение дневного пребывания несовершеннолетних;  Отделение социального обслуживания на дому; Социально-медицинское отделение;  Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов |
| пгт. Новоаганск,  ул. Геологов, д. 24 «А»  тел: 8 (34668) 51055 | Отделение социальной реабилитации и абилитации; |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | Иванова  Ольга Николаевна | 628624, г. Нижневартовск,  ул. Интернациональная, д. 24 «А»,  тел: 8 (3466) 31-21-90  e-mail: nvreabilcentr@admhmao.ru  сайт: http://tauksi-nv.hmansy.socinfo.ru | г. Нижневартовск,  ул. Северная, д. 82 | Стационарное отделение по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, детей – инвалидов;  Отделение диагностики, разработки и реализации программ и социально-медицинской реабилитации;  Социально-медицинское отделение (в том числе приемно-карантинная служба);  Отделение комплексной реабилитации и абилитации инвалидов («служба социального сопровождения» подготовка к сопровождаемому проживанию инвалидов) |
| 3. г. Нижневартовск, ул. Менделеева, д. 8 «А» | Отделение комплексной реабилитации и абилитации инвалидов («служба социального сопровождения» подготовка к сопровождаемому проживанию инвалидов) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Калдаманов Багдат Сулейманович | 628606, г. Нижневартовск,  ул. 60 лет Октября 4/П, строение 1  тел: 8 (3466) 31-12-99  e-mail: Nvspecdom@admhmаo.ru  сайт: http://nvspecdom.ru/ | г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября 4/П, строение 1  тел: 8 (3466) 31-12-99 | Социально-медицинское отделение;  Отделение милосердия (28 койко-мест);  Геронтологическое отделение (20 койко-мест);  Отделение инвалидов трудоспособного возраста (17 койко-мест) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения» | Медведева  Виринея Николаевна | 628187, г. Нягань,  ул. Интернациональная, д. 9 «А»;  тел: 8 (34672) 5-42-99  e-mail: NyaganKCSON@admhmao.ru  сайт: http://86kcson.ru | г. Нягань,  ул. Лесников, д. 1 | Отделение информационно-аналитической работы;  Отделение социального сопровождения граждан;  Отделение социальной реабилитации и абилитации;  Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;  Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Алексашина Светлана Николаевна | 628181, г. Нягань,  ул. Речная, д.191  тел: 8 (34672) 970-42  e-mail: priem@admhmao.ru  сайт: http://rcnyagan.ru/ | 628181, г. Нягань,  ул. Речная, д.191  тел: 8 (34672) 970-42  e-mail: priem@admhmao.ru  сайт: http://rcnyagan.ru/ | - |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям» | Серебрякова Вера Васильевна | 628186, г. Нягань,  ул. Чернышова, д. 25  тел: 8 (34672) 597-60  e-mail: NCPD@admhmao.ru  сайт: http://detdom86.ru/ | 628186, г. Нягань,  ул. Чернышова, д. 25  тел: 8 (34672) 597-60  e-mail: NCPD@admhmao.ru  сайт: http://detdom86.ru/ | Стационарное отделение |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Батухтина Юлия Николаевна | 628100, пгт. Октябрьское,  ул. 50 лет Победы, д. 3  тел: 8 (34678) 213-52,  2-13-88  e-mail: OktKCSON@admhmao.ru  сайт: www.okt-dobrota.ru | п. Сергино,  ул. Центральная, д.16 (Корпус 1)  тел: 8 (34678) 3-40-43 | Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;  Обслуживает поселения: пгт. Октябрьское, п. Унъюган, пгт. Приобье, с. Перегребное, п. Малый Атлым,  с. Шеркалы, д. Чемаши, п. Карымкары, с. Нижние-Нарыкары, д. Пальяново, пгт.Талинка, с. Большой Атлым;  Отделение социального сопровождения граждан (сектор первичного приема оказания социальных услуг;  Отделение социальной реабилитации и абилитации  (12 койко-мест, 8 мест) (в том числе социально-оздоровительный сектор (12 койко-мест), сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста  (3 места), подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов, «Университет третьего возраста»;  Стационарное отделение для детей - инвалидов (18 койко-мест, 5 мест) (в том числе подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию, реализация технологии «Передышка» (18 койко-мест), 1 группа неполного дня  (5 койко-мест)) (филиал п. Сергино) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения» | Судаков Василий Александрович | 628383, г. Пыть-Ях,  микрорайон 4, д. 3  тел.: 8 (3463) 46-09-40  e-mail: [pyahkcson@admhmao.ru](mailto:pyahkcson@admhmao.ru)  сайт: <http://кцсонгелиос.рф> | 628386, г. Пыть-Ях, мкр. 2а «Лесников»,  ул. Советская, д. 5 | Отделение социальной реабилитации и абилитации  (20 мест), (в том числе сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста (10 мест), подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов, «Университет третьего возраста»);  Отделение для несовершеннолетних (сектор социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи)  (18 койкомест, 2 группы) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Назарова Олеся  Юрьевна | 628383, г. Пыть-Ях, микрорайон 4 «Молодежный», д. 3  тел: 8 (3463) 42-92-20  e-mail: Pyahrcdpov@admhmao.ru  сайт: http://zhuravushka86.ru/ | 628383, г. Пыть-Ях, микрорайон 4 «Молодежный», д. 3  тел: 8 (3463) 42-92-20  e-mail: Pyahrcdpov@admhmao.ru  сайт: http://zhuravushka86.ru/ | - |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | Поляшева Елена Владимировна | 628464, г. Радужный,  микрорайон 4 д. 21  тел: 8 (34668)3-86-22  e-mail: KCSONRad@admhmao.ru  e-mail: kcso-nadeghda@mail.ru  сайт: https://nadeghda86rad.edusite.ru/ | г. Радужный мкр.3  д. 21 | Отделение социальной реабилитации и абилитации  (15 мест) (в том числе сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста (4 мест), сектор дневного пребывания (6 мест), «Университет третьего возраста»);  Стационарное отделение для инвалидов (10 койко-мест)  (в том числе подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию);  Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов (20 койко-мест) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Бочкарева Наталья Викторовна | 628462, г. Радужный, микрорайон 7, д. 1 «Б»  тел: 8 (34668) 377-22  e-mail: radrcd@rccvetik.ru  сайт: http://rccvetik.ru | 628462, г. Радужный, микрорайон 7, д. 1 «Б»  тел: 8 (34668) 377-22  e-mail: radrcd@rccvetik.ru  сайт: http://rccvetik.ru | Отделение социальной реабилитации и абилитации  (в том числе «Служба социального сопровождения», сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому  (самостоятельному) проживанию инвалидов)  бюджетного учреждения |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Поминова Татьяна Юрьевна | 628240, г. Советский,  ул. Юбилейная, д. 54  тел: 8 (34675) 338-05  e-mail: [sovdipi@admhmao.ru](mailto:sovdipi@admhmao.ru)  сайт: http://дарина86.рф | 628240, г. Советский,  ул. Юбилейная, д. 54  тел: 8 (34675) 338-05  e-mail: [sovdipi@admhmao.ru](mailto:sovdipi@admhmao.ru)  сайт: http://дарина86.рф | - |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» | Прохорова Наталья Александровна | 628240, г.п. Советский,  ул. Гастелло, д. 39  тел: 8 (34675) 340-45; 8 (34675) 610-90  e-mail: SovKCSON@admhmao.ru  сайт: [http://советскийкцсон.рф](http://xn--b1agjedcvbgwdeh5d.xn--p1ai/) | г.п. Советский,  ул. Гастелло, д. 10 | Отделение социальной реабилитации и абилитации |
| г.п. Зеленоборск,  ул. Политехническая, д.16 | Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых» в п. Зеленоборск |
| г.п. Коммунистический,  ул. Мира, д. 8 «А» | Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации |
| г.п. Агириш,  ул. Спортивная, д. 15 «А» | Отделение социальной реабилитации и абилитации  Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых» в п. Агириш |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Емелина Татьяна Анатольевна | 628250, Советский район,  пгт. Пионерский,  ул. Заводская, д. 2  тел: 8 (34675) 405-15  e-mail: [srcn@admhmao.ru](mailto:srcn@admhmao.ru)  сайт: http://совцентр.рф/ | 1. пгт Пионерский,  ул. Заводская, д. 1 кв. 1 | Стационарное отделение  Отделение дневного пребывания |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Власова Ольга Яковлевна | 628240, г. Советский,  ул. Юбилейная, д. 56 «А»  тел/факс: 8 (34675) 339-30, 318-50  e-mail: [src-sov@admhmao.ru](mailto:src-sov@admhmao.ru)  сайт: <http://срц-86.рф> | 628240, г. Советский,  ул. Юбилейная, д. 56 «А»  тел/факс 8 (34675)339-30, 318-50 | Стационарное отделение для инвалидов |
| 2. 628248, Советский район, п. Алябьевский,  ул. Комсомольская, д. 7  тел.: 8 (34675) 4-36-57 | Отделение социальной реабилитации и абилитации  (в том числе «Служба сопровождения», сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов) |
| 3. 628256, Советский район, п. Коммунистический,  ул. Мира, д. 8 «А»  тел: 8 (34675)4-66-97 | Отделение социальной реабилитации и абилитации  (в том числе «Служба сопровождения», сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов) |
| 4. 628260, г. Югорск,  ул. 40 лет Победы, д.3 «А»  тел: 8 (34675) 7-12-62 | Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе «Служба сопровождения», сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов);  Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования»);  Социально-медицинское отделением;  Отделением дневного пребывания |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр» | Кифорук Евгений Владимирович | 628400, г. Сургут,  п. Снежный, ул. Еловая,  д. 4  тел: 8 (3462) 74-78-44  e-mail: Surgc@admhmao.ru  сайт: http://gerontologia.surgut.ru/ | 628400, г. Сургут,  п. Снежный, ул. Еловая,  д. 4  тел: 8 (3462) 74-78-44  e-mail: Surgc@admhmao.ru  сайт: http://gerontologia.surgut.ru/ | Геронтологическое отделение;  Отделения «Милосердие № 1», № 2, № 3;  Геронтопсихиатрическое отделение;  Социально-оздоровительное отделение |
|  | Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр» | Соловьева Ирина Сергеевна | 628415, г. Сургут,  ул. Промышленная, д. 4  тел: 8 (3462) 51-71-81  факс: 8 (3462) 52-33-31  e-mail: SurSOC@admhmao.ru  сайт: http://soc-surgut.ru/ | здания «Лечебный профилакторий», «Спортивно-оздоровительный комплекс» | Отделение социальной адаптации инвалидов;  Социально-оздоровительное отделение |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | Варжинская Елена Николаевна | 628416, г. Сургут,  ул. Бажова, д. 16/1  тел/факс: 8 (3462) 52-25-00/52-25-24  e-mail: SurKCSON@admhmao.ru  сайт: http://socslugba.ru/ | 628416, г. Сургут,  ул. Бажова, д. 16/1 | Отделение социального сопровождения граждан; Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;  Отделение социальной реабилитации и абилитации;  Кризисное отделение помощи гражданам |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Бибалаева  Умайра Насруллаевна | 628418, г. Сургут,  ул. Лермонтова, д. 3/1  тел: 8 (3462) 32-92-50  e-mail: SurRKCSON@admhmao.ru  сайт: http: sodeistvie86.ru | Филиал в г.п. Белый Яр  628433, Сургутский район, г.п. Белый Яр,  ул. Лесная, д. 20/1  тел: 8 (3462) 74-55-01  e-mail: kcson-belyjyar@ya.ru  (Оперативное управление) | Отделение социальной реабилитации и абилитации  (в том числе сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста (3 места), сектор дневного пребывания (10 мест), «Университет третьего возраста», (10 мест));  Отделение социального сопровождения граждан. Сектор первичного приема оказания срочных услуг (в том числе 3 мобильные социальные службы, служба «Социальный патруль», пункт проката технических средства реабилитации) |
| Филиал  в г.п. Федоровский  Сургутский район,  г.п. Федоровский,  ул. Ленина д. 24  тел: 8 (3462) 73-12-02  e-mail: kcson-fedorovka@yandex.ru  (Оперативное управление) | Отделение социальной реабилитации и абилитации  (в том числе сектор реабилитации инвалидов трудоспособного возраста (3 места), сектор дневного пребывания (10 мест), «Университет третьего возраста», (10 мест));  Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов (30 койко-мест);  Отделение социального сопровождения граждан. Сектор первичного приема оказания срочных услуг (в том числе 3 мобильные социальные службы, служба «Социальный патруль», пункт проката технических средства реабилитации) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | Каримов Эдуард Ирекович | 628450, г. Сургут, пос. Кедровый,  ул. Пионерная, д. 2  тел: 8 (3462)550-973  e-mail: surrcsa@admhmao.ru  сайт: http://ksc-alternativa.com.ru/ | г. Сургут, пос. Кедровый,  ул. Пионерная, д. 2  тел: 8 (3462)550-973 | Сектор ночного пребывания |
| 628450, ХМАО-Югра, Сургутский район, дорога Сургут-Нефтеюганск 63 км., реабилитационный центр, строение 1. | Отделение комплексной реабилитации и абилитации (социально-трудовая реабилитация и культурно-массовое обслуживание).  Отделение милосердия  Социально-медицинское отделение |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям» | Черкашина Елена Леонидовна | 628450, г.п. Барсово,  ул. Сосновый Бор, д. 34  тел: 8 (3462) 740555  e-mail: surrcpsd@admhmao.ru, сайт: http://centr-aprel.ru | 628450, г.п. Барсово,  ул. Сосновый Бор, д. 34  тел: 8 (3462) 740555  e-mail: surrcpsd@admhmao.ru, сайт: http://centr-aprel.ru | Стационарное отделение;  Отделение психологической помощи гражданам;  Отделение социального сопровождения граждан;  Кризисное отделение помощи женщинам;  Отделение социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Королева  Светлана  Вячеславовна | г. Сургут,  ул. Бажова, д. 42  тел: 8 (3462) 34-03-27  e-mail: SurReabC@admhmao.ru  сайт: http://сургутскийрц.рф | г. Сургут,  ул. Бажова, д. 42  тел: 8 (3462) 34-03-27  e-mail: SurReabC@admhmao.ru  сайт: http://сургутскийрц.рф | - |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | Шокшина  Ася Александровна | 628433, г. Сургут,  ул. Еловая, д. 8  тел: 8 (3462) 518-800  e-mail: [SurCSON@admhmao.ru](mailto:SurCSON@admhmao.ru)  сайт: <http://www.nakalinke.ru/> | Часть нежилого помещения  «Детский дом на 112 мест и физкультурно-оздоровительный центр с наружными инженерными сетями (1,2 очереди строительства)» | Первое отделение социальной реабилитации;  Второе отделение социальной реабилитации «Мать и дитя»;  Третье отделение социальной реабилитации «Мать и дитя»;  Социально-медицинское отделение (в том числе приемно-карантинная служба);  Отделение социальной помощи гражданам |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | Ронжина Галина Федоровна | 628418, г. Сургут,  ул. Лермонтова, д. 9  тел: 8 (3462) 34-10-30  e-mail: SurCPSD@admhmao.ru  сайт: zazerkalie86.su | 628418, г. Сургут,  ул. Лермонтова, д. 9  тел: 8 (3462) 34-10-30  e-mail: SurCPSD@admhmao.ru  сайт: zazerkalie86.su | Стационарное отделение;  Отделение психологической помощи гражданам  (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь», сектор дневного пребывания несовершеннолетних);  Отделение социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи;  Отделение социального сопровождения граждан |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения» | Балтина Наталья Сергеевна | 628285, г. Урай,  микрорайон 2, д. 24  тел./факс: 8(34676) 31-9-21  e-mail: uraykcson@admhmao.ru  e-mail: info@укцсон.рф;  сайт: укцсон.рф | 628285, г. Урай,  микрорайон 2, д. 24  тел./факс: 8(34676) 31-9-21  e-mail: uraykcson@admhmao.ru  e-mail: info@укцсон.рф;  сайт: укцсон.рф | Отделение социального сопровождения граждан; Отделение информационно-аналитической работы; Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями; Отделение социальной реабилитации и абилитации;  Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов; Социально-медицинское отделение |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Гулякина Любовь Евгеньевна | 628285, г. Урай,  ул. Узбекистанская, д. 8  тел./факс: 8 (34676)25830  e-mail: SRCUray@admhmao.ru  сайт: www.scuray.ru | 628285, г. Урай,  ул. Узбекистанская, д. 8  тел./факс: 8 (34676)25830  e-mail: SRCUray@admhmao.ru  сайт: www.scuray.ru | Отделение социальной реабилитации, сектор стационарного отделения;  Отделение дневного пребывания несовершеннолетних;  Отделение психологической помощи гражданам (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь», сектор социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» | Безверхняя Татьяна Анатольевна | 628011, г. Ханты-Мансийск,  ул. Энгельса, д. 45  тел./факс: 8 (3467) 30-15-59  e-mail: [hmkcson@admhmao.ru](mailto:hmkcson@admhmao.ru),  сайт: <http://kcsons.ru/>;  тел: 8 (3467) 388-677  nezhdanovaov@admhmao.ru | 4. г. Ханты-Мансийск,  ул. Калинина, д. 26  тел: 8 (3467) 332-657 | Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых «Ветеран»;  Отделение «Социальные квартиры» (№ 201-938) |
| Ханты-Мансийский район, д. Шапша,  ул. Светлая, д.1 | Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | Завтур  Мария Александровна | 628002, г. Ханты-Мансийск,  ул. Красногвардейская,  д. 7 «А»,  тел/факс: 8 (3467) 33-61-62  e-mail: [hmrcdpov@admhmao.ru](mailto:hmrcdpov@admhmao.ru)  сайт: https://hmrcd.ru/ | 2. г. Ханты-Мансийск,  ул. Светлая, д. 51  тел: 8 (3467) 35-60-71 | Отделение дневного пребывания;  Социально-медицинское отделение;  Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации «Служба домашнего визитирования»;  Отделение дневного пребывания;  Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе «Служба социального сопровождения», сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов);  Отделение информационно-аналитической работы |
| г. Ханты-Мансийск,  ул. Пионерская, д. 46  тел: 8 (3467) 32-93-97 | Отделение социальной реабилитации и абилитации  (в том числе «Служба социального сопровождения», сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | Лифанова Ирина Александровна | 628011, г. Ханты-Мансийск,  ул. Свердлова д. 23  тел: 8 (3467)32-07-91, 32-07-92  факс 8 (3467)32-07-91  e-mail: [HMCPD@admhmao.ru](mailto:HMCPD@admhmao.ru)  сайт:  [https://hmcpd.ru//](http://ddraduga.com/) | г. Ханты-Мансийск,  ул. Свердлова, д. 23 | Административно-хозяйственная часть;  Стационарное отделение;  Социально-медицинское отделение;  Отделение содействия семейному воспитанию |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям» | Семенихина Оксана Владимировна | 628011, г. Ханты-Мансийск,  ул. Светлая, д. 65  тел: 8 (3467) 930-771  e-mail: [nadegdahm@mail.ru](mailto:nadegdahm@mail.ru);  [hmcpsd@admhmao.ru](mailto:hmcpsd@admhmao.ru)  сайт: <http://www.vegahm.ru/> | 1. г. Ханты-Мансийск,  ул. Светлая, д. 65 | Отделение дневного пребывания несовершеннолетних;  Отделение психолого-педагогической помощи;  Отделение социального сопровождения семей;  Отделение социального сопровождения детей и молодежи |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» | Добрынкина Венера Николаевна | 628263, г. Югорск,  ул. Толстого, д. 8  тел./факс 8 (34675) 7-24-16  e-mail: ugkcson@admhmao.ru  сайт: http://sferaugorsk.com | г. Югорск,  ул. Калинина, д. 25  тел: 8 (34675)7-57-56, 2-38-92, 7-49-70 | Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;  Отделение дневного пребывания несовершеннолетних;  Отделение социального сопровождения граждан;  Отделение психологической помощи гражданам |
| г. Югорск, ул. Чкалова, д.7/1; тел: 8 (34675)5-25-12, 2-63-28 | Отделение социальной реабилитации и абилитации, социально-медицинское отделение |

***Негосударственные (коммерческие, некоммерческие) организации, оказывающие услуги в сфере социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **ФИО руководителя** | **Адрес организации; телефон; адрес электронной почты; сайта** | **Форма обслуживания** | **Год участия в НОК/примечаине** |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Аксимед» | Спирина  Светлана Евгеньевна | **Юридический адрес:**  628162, г. Белоярский, мкр. 1, № 5 А  **Фактический адрес:**  г. Белоярский, ул. Центральная, д.30  89088842988  8 (34670) 2-63-64  e-mail: aksimed1@ya.ru  сайт: http://централиса.рф | Полустационарное социальное обслуживание | 2018 |
|  | Местная общественная организация «Коррекционно-развивающий центр «ЛогоПлюс» Белоярского района» | Канева Екатерина Владимировна | **Юридический адрес:**  628162, г. Белоярский,  ул. Центральная, д.30  **Фактический адрес:**  г. Белоярский, ул. Центральная, д.30, пом. 2  тел: 89505308977  e-mail: LogoPlus29092017@mail.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2020 |
|  | Региональная общественная организация Центр развития гражданских инициатив и социально-экономической стратегии Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Вече» | Фадеева Ольга Николаевна | **Юридический адрес:**  628484, г. Когалым,  ул. Молодежная, д. 24, кв. 2;  89505130065  e-mail: vetche086@gmail.com  сайт: http://kcpp.ru/ | Полустационарное социальное обслуживание | 2018 |
|  | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Центр реабилитации Анастасия» | Петухов Александр Станиславович | **Юридический адрес:**  628672, г. Лангепас, ул. Ленина, д.88, кв.46  **Фактический адрес:**  г. Лангепас, ул. Ленина, д.48  тел: 89195349488  e-mail: [rc-anna@mail.ru](mailto:rc-anna@mail.ru) | Полустационарное социальное обслуживание | 2020 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добродея | Кирдяшева Лидия Викторовна | **Юридический адрес:**  628680 Ханты-Мансийский АО-Югра, г. Мегион,  ул. Первомайская, д. 6, пом. 73  тел: 8 904 454-66-88,  8 982 181 75 41  e-mail: dobrodeya.meg@yandex.ru  сайт: http://dobrodeya-meg.ru/ | Полустационарное социальное обслуживание | 2020 |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Центр диагностики и реабилитации» | Михайлин Андрей Иванович | **Юридический адрес:**  628680, г. Мегион, ул. Кузьмина, д. 20  8(34643) 20-100  сайт: мрт-мегион.рф  e-mail: ooocdr@yandex.ru | Полустационарное социальное обслуживание | - |
|  | Автономная некоммерческая организация «Спортивно-оздоровительный центр «Атмосфера» | Дивеева Елена Евгеньевна | **Юридический адрес:**  628684, г. Мегион, ул. Проспект Победы, д. 17, кв. 143  **Фактический адрес:**  628684, г. Мегион, ул. Садовая, д. 20/2, помещение 1001  8(34643)9-10-90  e-mail: [alena.diveeva.73@mail.ru](mailto:alena.diveeva.73@mail.ru); NKO-Atmosfera@yandex.ru | Полустационарное социальное обслуживание | - |
|  | Автономная некоммерческая организация духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие» | Спиридонов Алексей Александрович | **Юридический адрес:**  628405, г. Сургут,  пр-кт Комсомольский, д. 24  **Фактический адрес:**  г. Сургут, СОТ «Ветеран», ул. 7, уч. 292  тел: 8-982-55-30-697,  8-968-20-444-97  e-mail: rc\_nasledie@list.ru  сайт: http://nasledierc.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2020 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социально-психологической помощи населению «ВестаПлюс» | Степанова Гульшат Наилевна | **Юридический адрес:**  628306, г. Нефтеюганск,  мкр.14-й, д. 31, кв. 61  8 (912) 515-76-86  сайт: https://vestaplus86.ru/ эл.почта: vestaplus86@mail.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2019 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Вектор» | Половников Николай Ниязович | **Юридический адрес:**  628309, г. Нефтеюганск, 1 мкр., д. 29, кв.57  тел: 89048816975,  e-mail: ANOVEKTOR@mail.ru | Полустационарное социальное обслуживание/обслуживание на дому | 2020 |
|  | Региональная общественная организация «Детский клуб развития творческих и физических способностей «Апельсин» | Урвачева Наталья Андреевна | **Юридический адрес:**  628309, г. Нефтеюганск, 16А мкр., д.81, цоколь  тел: 89825115282  e-mail: Orang-club@mail.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2020 |
|  | Благотворительный фонд помощи нуждающимся «Добро без границ» | Майбах Наталья Валерьевна | **Юридический адрес:**  628614, г. Нижневартовск,  пос. Дивный, ул. Молодежная, д. 1, кв. 3  **Фактический адрес:**  628614, г. Нижневартовск,  ул. Пионерская, д. 13  8 (3466) 41-54-57  Viber, Whatsapp: 8 (982) 586-47-65,  8 (902) 854-33-67, 8 (982) 586-47-65  e-mail: [dobro\_bez\_granic@list.ru](mailto:dobro_bez_granic@list.ru)  сайт: dobro-nv.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2019 |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Умничка-НВ» | Аминова Оксана Рафисовна | **Юридический адрес:**  628606, г. Нижневартовск,  ул. Нефтяников, д. 20, оф. 1001  8(3466) 300-175  e-mail: umnvclub@yandex.ru  сайт: https://www.umnv.club/ | Полустационарное социальное обслуживание | - |
|  | Региональный благотворительный фонд «Лучик света» | Игнатьев Антон Петрович | **Юридический адрес:**  628600, г. Нижневартовск,  ул. М-Жукова, д. 12, корп. «А», кв. 26  **Фактический адрес:**  628611, г. Нижневартовск,  ул. Мусы Джалиля, д. 51 «А», 2 этаж  8 (3466) 41-58-18  e-mail: [Luchik\_sveta\_nv@mail.ru](mailto:Luchik_sveta_nv@mail.ru)  сайт: https://vk.com/luchik\_sveta\_nv | Полустационарное социальное обслуживание | 2019 |
|  | Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия» | Крохмальный Эдуард Андреевич | **Юридический адрес:**  628600, г. Нижневартовск, ул. Ленина, д. 6/П, корпус 19, тел:  **Фактический адрес:**  г. Нижневартовск, ул.Чапаева д.2 помещение -1015  8(3466)42-40-50  e-mail: thewayofmercy@gmail.com | Полустационарное социальное обслуживание | 2020 |
|  | Местная Нижневартовская районная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Надежда» | Чепурная Алина Викторовна | **Юридический адрес:**  628602, г. Нижневартовск,  ул. Северная 68, д. 160  **Фактический адрес:**  г. Нижневартовск,  ул. Декабристов д.25  тел: 89044833932  e-mail: aliha.chepurnaya@mail.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2020 |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Коннект» | Гаджиев Дмитрий Закирович | **Юридический адрес:**  628240, г. Советский,  ул. Пролетарская, д. 19  **Фактический адрес:**  г. Советский, ул. Гагарина, д. 6  8(34675) 6-00-70, 89088837770, 89028253626  e-mail: connect86@mail.ru  сайт: не указан | Полустационарное социальное обслуживание | - |
|  | Общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной реабилитации «Борей» | Паращук  Сергей Петрович | **Юридический адрес:**  628311, г. Нефтеюганск, мкр. 14,  д. 53, пом. 81  **Фактический адрес:**  Ханты-Мансийский район,  пос. Бобровский, ул. Школьная,  д. 28  тел: 8 (3463) 24-76-24  тел: 8 (904) 459-90-80  e-mail: centr\_borei@mail.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2020 |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Центр дополнительного образования и коррекции «Логоритм» | Токарева Ирина Ивановна | **Юридический адрес:**  628416, г. Сургут,  ул. Дзержинского, д. 6, корп. 2, кв. 19  **Фактический адрес:**  г. Сургут, ул. Республики, д. 67  8 (3462) 760-703  8 (922) 796-07-03  88002220699, 89048806690  сайт: http://логоритм.рф/,  e-mail: snv35@mail.ru, pochta\_makovey@bk.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2019 |
|  | Региональная общественная организация по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь» | Молодцова Алла Дмитриевна | **Юридический адрес:**  628408, г. Сургут,  ул. Энергетиков д. 13, кв. 40  **Фактический адрес:**  628406, г. Сургут,  ул. Гидромеханизаторов, д. 14,  п.Тром-Аган, ул.Центральная, д. 27  тел.: 966-050, 282-719, 88007071414  сайт: http://чистыйпуть.рф/  e-mail: chistyput@yandex.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2019 |
|  | Региональная общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры помощи детям; взрослым и инвалидам с расстройствами аутистического спектра «Дети Дождя» | Глотова  Наталья Юрьевна | **Юридический адрес:**  628403, г. Сургут,  ул. Маяковского, д.21/а, оф. 319  **Фактический адрес:**  г. Сургут, ул. Трубная 5/2  89222476448 8 (3462) 71-90-24  e-mail: autism-surgut@mail.ru  сайт: autism-surgut.ru.tilda.ws | Полустационарное социальное обслуживание | 2018 |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Леотон» | Мугрузина Светлана Леонидовна | **Юридический адрес:**  г. Сургут, ул. Рабочая, д.31  тел: 89222542054, e-mail: leocenter@mail.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2020 |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шаг вперед» | Прокошева Наталья Михайловна | **Юридический адрес:**  628415, г. Сургут, Югорский тракт, д.1, кв.204;  **Фактический адрес:**  г.Сургут, п.Кедровый,  ул.Пионерная, д.2  89227984862  e-mail: em.nat.me@mail.ru  сайт: shagvpered.ucitizen.ru | Полустационарное социальное обслуживание | - |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Апрель» | Насибуллина Глюся Харисовна | **Юридический адрес:**  628450, Сургутский район,  пгт. Федоровский,  ул. Савуйская, д.17, кв. 15  **Фактический адрес:**  Сургутский район, пгт. Федоровский,  пер. Парковый, д.3  79222590238  e-mail: glyusim@yandex.ru | Полустационарное социальное обслуживание | - |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социальных услуг и социальной адаптации инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья «Свободное движение» | Сумановская Галия Халиловна | **Юридический адрес:**  628007, г. Ханты-Мансийск,  ул. Чкалова, д. 40, кв. 54  **Фактический адрес:**  г. Ханты-Мансийск, ул. Гагарина, д. 123  8 (3467) 34-55-44  8 (908) 880-49-03  e-mail: [LilaWe@yandex.ru](mailto:LilaWe@yandex.ru)  сайт: http://anosd.ru/ | Полустационарное социальное обслуживание | 2019 |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Академия» Центр здоровья и развития» | Токарева Ольга Александровна | **Юридический адрес:**  628260, г. Югорск, ул. Механизаторов,  д. 19 корп. «Б», кв. 20  8 (958) 275-66-76  8 (34675) 78-008  e-mail: [tokareva\_o\_a@bk.ru](mailto:tokareva_o_a@bk.ru); mail@academ86.ru  сайт: www.academ86.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2019 |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Веста» | Митрофанова Наталья Алексеевна | **Юридический адрес:**  628260, г. Югорск, ул. Попова, д. 2 «К», помещение 1  **Фактический адрес:**  628263, г Югорск,  ул. Менделеева, д. 29 «А»  8 (94675 ) 54400  89519752276  сайт: www.vesta86.ru  e-mail: spvesta2017@mail.ru; Na.sm@mail.ru | Полустационарное социальное обслуживание | 2019 |
|  | Благотворительный Фонд социальной и духовной помощи «Вефиль» | Морозов Денис Анатольевич | **Юридический адрес:**  628260, г. г. Югорск,  ул. Буряка, д. 1, пом. 4  89321235555  8 (922) 430-5216  e-mail: Morozovdenis77@mail.ru  сайт: https://fondvefil.nethouse.ru/contacts | Полустационарное социальное обслуживание | - |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Ковчег» | Арлашкина Марина Дмитриевна | **Юридический адрес:**  628260, г. Югорск,  ул. Механизаторов, д. 22, кв. 55;  **Фактический адрес:**  г. Югорск, ул. Лии Карастояновой, д. 2  8 (34675) 7-33-65; 7-01-20;  89224184773;  e-mail: pansionat\_kovcheg@mail.ru | Стационарное социальное обслуживание | 2018 |

Приложение 2

к Техническому заданию

# Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества

# условий оказания услуг организациями социального обслуживания [\*](file:///E:\Общая%20папка\1.%20НЕЗАВИСИМАЯ%20ОЦЕНКА\2019\Выбор%20оператора\Конкурсная%20документация%20ХМАО-Югра%20НОК%202019\Итоговые%20документы%20на%20конкурс\Приложение%203%20Показатели.docx#sub_1111)

# Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

(в соответствии с приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н

«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»)

|  |  |
| --- | --- |
| **N п/п** | **Показатели** |
|  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами[\*\*](file:///E:\Общая%20папка\1.%20НЕЗАВИСИМАЯ%20ОЦЕНКА\2019\Выбор%20оператора\Конкурсная%20документация%20ХМАО-Югра%20НОК%202019\Итоговые%20документы%20на%20конкурс\Приложение%203%20Показатели.docx#sub_2222):  на информационных стендах в помещении организации (учреждения);  на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения). |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  телефона;  электронной почты;  электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  раздела "Часто задаваемые вопросы";  технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:  наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  наличие и доступность питьевой воды;  наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  санитарное состояние помещений организаций;  транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством [Единого портала](http://ivo.garant.ru/document?id=890941&sub=2770) государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:  оборудование 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. |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;  помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;  наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). |
|  | IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

──────────────────────────────

\* Далее соответственно - организация, учреждение.

\*\* [Статья 13](http://ivo.garant.ru/document?id=70452648&sub=13) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257); [статья 8](http://ivo.garant.ru/document?id=10064504&sub=8) Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 1999, N 29, ст. 3693; 2002, N 22, ст. 2026; 2003, N 2, ст. 167; N 43, ст. 4108; 2004, N 35, ст. 3607; 2008, N 30, ст. 3616; 2011, N 30, ст. 4596; 2012, N 29, ст. 3990; 2013, N 27, ст. 3460; 2014, N 49, ст. 6928, 2016, N 1, ст. 14; 2017, N 24, ст. 3485); [приказ](http://ivo.garant.ru/document?id=70700362&sub=1000) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. N 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)" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г., регистрационный N 35056).

Приложение 3

к Техническому заданию

**Перечень услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Содержание услуги, конечный результат** | **Отчетный материал** |
| 1 | 2 | 3 |
| **Этап 1. Подготовка к осуществлению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка – не более 30 календарных дней после подписания Контракта** | | |
| 1.1. | Изучение нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре и размещенных на сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» (https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/).  Изучение инструментария независимой оценки (рабочие карты, форма анкеты для получателей услуг, сводные и итоговые формы отчетности).  Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, из расчета объема выборочной совокупности респондентов составляющего 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  Конкретное количество опрошенных в каждой организации определяется с учетом типа организации и количества получателей услуг.  Разработка графика выездов в организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. | 1. Обоснование и расчёт выборки по каждой организации социального обслуживания;  2. График выездов в организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (согласование с Депсоцразвития Югры) |
| **Этап 2. «Полевой». Сбор информации о качестве предоставления услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка (не более 60 календарных дней после окончания 1 этапа)** | | |
| 2.1. | 1. Привлечение к сбору информации:  о качестве предоставления услуг каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка - работников Исполнителя и/или граждан, волонтеров, представителей общественных организаций;  об условиях доступности для инвалидов - представителей общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан.  **2. Сбор информации о качестве предоставления услуг оцениваемыми организациями, включая выезды в каждую организацию в соответствии с Перечнем организаций, указанным в Приложении 1 к Техническому заданию согласно следующим методам и установленным нормативным документам:**  *а) анализ официального сайта организации социального обслуживания проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.*  Заключается в оценивании содержания и технологических характеристик веб-сайтов организации социального обслуживания и может производиться дистанционно.  Анализ содержания интернет-сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению.  При анализе сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению используются программа для чтения с экрана компьютера JAWS (Job Access With Speech), предназначенная для людей с ослабленным зрением, и следующие нормативные документы:  статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации  от 17 ноября 2014 г. № 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)»;  ГОСТ Р 52872-2019 Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (с Поправкой);  *б) оценка содержания информационных стендов осуществляется по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Для негосударственных организаций, предоставляющих услуги только в надомной форме обслуживания, информация об организации должна быть размещена в специальных брошюрах, буклетах и пр.*  Анализ стендов организации социального обслуживания осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации социального обслуживания, в том числе инвалидов.  При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам и ее доступности для инвалидов используется следующие нормативные документы:  статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ  «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;  статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ  «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;  *в) эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» – тестирование взаимодействия организации социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию.*  При проведении экспериментов через Интернет делаются скриншоты обращений и ответов, скан-копии электронных писем.  При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением используются:  Федеральный закон от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;  ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».  *г) эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» – оценка опытным путем практики оказания персоналом организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития).*  При проведении эксперимента используется учебно-методическое пособие «Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи» (размещено на сайте Депсоцразвития Югры, адрес ссылки <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/>), которое разработано совместно с членами Общественного совета при Депсоцразвития Югры во исполнение протокольного решения заседания Общественного совета при Депсоцразвития Югры от 03.11.2016 № 10 и соответствует действующему законодательству;  *д) натурные наблюдения проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:*  наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;  обеспечением комфортных условий предоставления услуг;  обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.  При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фотосъемка и используется:  СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001;  СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно- эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания».  СП 141.13330.2012 «Учреждения социального обслуживания населения. Правила расчета и размещения».  Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий проводятся Исполнителем с привлечением представителей общественных организаций инвалидов и/или граждан, признанных инвалидами; специалистов, имеющих специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан;  *д) Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг осуществляется в следующих формах опроса:*  1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование по анкете, размещенной на сайтах: организации, Депсоцразвития Югры, Исполнителя);  2) интервьюирование получателей услуг;  3) телефонный опрос получателей услуг.  **При проведении опроса привлекать к его участию лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».**  Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.  При выявлении мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг руководствуются приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».  Итоговые результаты изучения мнения получателей услуг о качестве условий их оказания в организации формируются с учетом результатов всех форм опросов.  **3. Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации по каждой организации (приложение 4)** | 1. Первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям (рабочие карты, краткая аналитическая справка по результатам опросов, фотографии, скан-копии обращений в организации и ответы на них, используемые при проверке дистанционных способов связи);  2. Информационная справка о проделанной работе в целом;  3. Участие Исполнителя в заседаниях Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры (в режиме ВКС) по вопросам 2 этапа. |
| 2.2. | По итогам полевого этапа Исполнитель направляет в адрес Депсоцразвития Югры информационную справку о проделанной работе;  Результаты проделанной работы в рамках полевого этапа, рассматриваются на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры **с участием Исполнителя** |  |
| **Этап 3. Обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка (не более 50 календарных дней после окончания 2 этапа)** | | |
| 3.1. | Обработка и анализ первичного массива данных.  Расчёт значения (в баллах) по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с единым порядком расчёта показателей.  Систематизация основных недостатков в работе каждой организации социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.  Выявление лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания.  Формирование проекта рейтинга организаций социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций (Приложение №1 к Техническому заданию).  Разработка предложений по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по каждой организации с учётом критериев независимой оценки качества (Приложение 2 к Техническому заданию) и сферы социального обслуживания автономного округа в целом.  Подготовка итогового Аналитического отчёта, отражающего результаты проведённой работы (в том числе предоставление промежуточных вариантов по запросу Заказчика).  Доработка с учётом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком Аналитического отчёта, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания. | 1. Аналитический отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, содержащий:  а) перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;  б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций;  в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;  г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;  д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;  е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.  ж) описание выполненных работ с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие исполнителя с объектом исследования (информация о количестве выездов, список привлеченных лиц, фотоматериалы и т.д.);  з) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях социального обслуживания, получивших по итогам независимой оценки высшие баллы; применения инновационных технологий в сфере социального обслуживания;  и) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания автономного округа в целом;  к) проект рейтинга организаций социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций;  л) итоговую презентацию по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 15.  Аналитический отчет и приложение к нему должны включать сводные таблицы, описанные в Приложение 5 к Техническому заданию.  Объём Аналитического отчёта должен быть не более 50 страниц (без учета приложений к нему), текст должен иметь подробное оглавление с указанием страниц и разделов.  В случае возникновения содержательных и технических замечаний Заказчик вправе потребовать от Исполнителя доработки Аналитического отчёта.  2. Выступление Исполнителя на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры: доклад о выполненной услуге не более 15 мин; презентации результатов исследования (презентация по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 15, содержащая текст, графический анализ данных (графики, диаграммы, таблицы, инфографика);  ответы на вопросы |

Приложение 4

к Техническому заданию

**Инструментарий независимой оценки**

**Рабочая карта № 1**

**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

Наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Примечание:** В рабочей картев таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «–» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

Таблица 1

***Показатель № 1.1:*** *соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами\*\*:*

*на информационных стендах в помещении организации (учреждения);*

*на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»*

(Согласно статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

**Установленный нормативными правовыми актами**

**объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | | | на официальном сайте организации в сети «Интернет» | | |
| норма-тив | факти-чески | № фото1 | норма-тив | факти-чески | № скриншота2 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации | **+** |  | **1** | **+** |  | **1** |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты | **+** |  | **2** | **+** |  | **2** |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда | **+** |  | **3** | **+** |  | **3** |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед | **+** |  | **4** | **+** |  | **4** |
| 1. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты | **+** |  | **5** | **+** |  | **5** |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты | **+** |  | **6** | **+** |  | **6** |
| 1. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания | **Х** |  | **7** | **+** |  | **7** |
| 1. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") | **+** |  | **8** | **+** |  | **8** |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) | **+** |  | **9** | **+** |  | **9** |
| 1. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) | **+** |  | **10** | **+** |  | **10** |
| 1. О порядке и 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 | **+** |  | **11** | **+** |  | **11** |
| 1. 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 лиц и (или) юридических лиц | **+** |  | **12** | **+** |  | **12** |
| 1. 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 | **+** |  | **13** | **+** |  | **13** |
| 1. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | **+** |  | **14** | **+** |  | **14** |
| 1. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\* | **+** |  | **15** | **+** |  | **15** |
| 1. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | **Х** |  | **16** | **+** |  | **16** |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) | **+** |  | **17** | **+** |  | **17** |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\* | **+\*** |  | **18** | **+\*** |  | **18** |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | **+** |  | **19** | **+** |  | **19** |
| **Всего** | **17 (15\*\*)** |  |  | **19 (17\*\*)** |  |  |

**Условные обозначения:**

**1 –** нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

**2 –** нумерацию скриншотов страниц сайта сохранять в соответствии с таблицей, при отсутствии скриншота указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

«+» – информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**«Х» –** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

Таблица 2

***Показатель № 1.2:*** *Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о** | | **№ скриншота2** |
| **Каналы обратной связи для взаимодействия с получателями услуг:** | | **наличии\*** | **функционировании\*** |
|  | телефон |  |  | **20** |
|  | электронная почта |  |  | **21** |
|  | электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |  |  | **22** |
|  | раздел «Часто задаваемые вопросы» |  |  | **23** |
|  | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  |  | **24** |

**2 –** нумерацию скриншотов страниц сайта сохранять в соответствии с таблицей, при отсутствии скриншота указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата |
|  |  |  |  |

**Рабочая карта № 2**

**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

Наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проведения оценки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Примечание:** В рабочей картев таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «–» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

Таблица 1

***Показатель № 2.1:*** *обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Условие** | | **Параметр оценки** | № фото1 | **Отметка о выполнении** | **Комментарий** |
|  | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью  *(согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания", СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей", СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (с Изменениями N 1, 2))* | 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), имеющей площадь из расчета на одного человека: при единовременной численности посетителей до 10 человек - 2 м2. | | **25** |  |  |
| 1. наличие мебели, покрытие которых обеспечивает возможность проведения влажной обработки с применением моющих и дезинфицирующих средств или покрыта специальными сменными чехлами, позволяющие проводить их стирку | | **26** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | | | | |  |  |
|  | наличие и понятность навигации внутри организации  *(согласно СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001)* | 1. наличие визуальных ориентиров (таблички, указатели, информационные стенды, световые оповещатели и пр.) | | **27** |  |  |
| 1. наличие звуковых ориентиров (радиоинформаторы, речевое дублирование и пр.) | | **28** |  |  |
| 1. наличие тактильных ориентиров (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.) | | **29** |  |  |
| 1. средства информации (в том числе знаки и символы) идентичны в пределах здания | | **30** |  |  |
| 1. средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают получение информации о размещении и назначении функциональных элементов | | **31** |  |  |
| 1. средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают однозначную идентификацию объектов и мест посещения | | **32** |  |  |
| 1. средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают надежную ориентацию в пространстве | | **33** |  |  |
| 1. средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают своевременное предупреждение об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации и т.п. | | **34** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | |  |  |
|  | наличие и доступность питьевой воды | 1. наличие питьевой воды, отвечающей санитарно-эпидемиологическим требованиям к питьевой воде | | **35** |  |  |
| 1. доступность питьевой воды | |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении всех параметров оценки) | | | | |  |  |
|  | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений  *(согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания", СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей", СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (с Изменениями N 1, 2))* | 1. Санитарно-бытовые помещения раздельно на мужские и женские | | **36** |  |  |
| 1. в туалетных помещениях имеются умывальная зона и зона санитарных кабин | | **37** |  |  |
| 1. наличие мыла и туалетной бумаги в туалетных помещениях | | **38** |  |  |
| 1. туалетные помещения открыты круглосуточно | | фото не требуется |  |  |
| 1. в умывальной зоне имеются умывальные раковины, одноразовое полотенце. Допускаются индивидуальные полотенца или электрополотенце | | **39** |  |  |
| 1. душевые (ванные комнаты) оборудованы душевыми поддонами (ваннами) с душевой сеткой на гибком шланге и резиновыми ковриками с ребристой поверхностью | | **40** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | |  |  |
|  | санитарное состояние помещений организации *(согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания", СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей"* | 1. потолки, стены и полы всех помещений гладкие, без нарушения целостности, признаков поражения грибком | | **41** |  |  |
| 1. потолки, стены и полы всех помещений имеют отделку, допускающую уборку влажным способом с использованием моющих и дезинфицирующих средств | |  |  |
| 1. используемые строительные и отделочные материалы не оказывают вредное влияние для здоровья человека | |  |  |
| 1. влажная уборка проводится ежедневно с применением моющих и дезинфицирующих средств | | **42** |  |  |
| 1. ковровые покрытия ежедневно очищаются с использованием пылесоса | | **43** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | |  |  |
|  | транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)  *СП 141.13330.2012 Учреждения социального обслуживания населения. Правила расчета и размещения* | 1. наличие остановки общественного транспорта на расстоянии не более 500 до организации | | **44** |  |  |
| 1. наличие организованной парковки возле организации (имеется знак парковки) | | **45** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | | | | |  |  |
|  | доступность записи на получение услуги  (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.) | 1. имеется возможность записи на получение услуги по телефону | | **20**  (скриншот  к рабочей карте № 1) |  |  |
| 1. имеется возможность записи на получение услуги с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации | | **21, 22** (скриншоты к рабочей карте № 1) |  |  |
| 1. имеется возможность записи на получение услуги при личном посещении организации | | **46** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | |  |  |

**1 –** нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/», например, 25/1, 25/2 и т.д. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата |
|  |  |  |  |

**Рабочая карта № 3**

**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проведения оценки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Примечание:** В рабочей картев таблицах в столбце «Отметка о выполнении» ставится «+» при выполнении параметра оценки, «–» при невыполнении параметра оценки. В случае, если параметр не требует выполнения, то в столбце «Комментарий» указать причину и при расчете итоговой оценки по условию не учитывать.

Таблица 1

***Показатель № 3.1:*** *оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов (согласно СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001):*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Условие** | **Параметры оценки** | № фото1 | **Отметка о выполнении** | **Комментарий** |
|  | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)  *(ГОСТ Р 51261-2017 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования)* | 1. входная площадка при входах имеет навес, водоотвод | **47** |  |  |
| 1. пандусы в своей верхней и нижней частях имеют свободное пространство размерами не менее 1,5x1,5 м. | **48** |  |  |
| 1. максимальная высота одного подъема (марша) пандуса не превышает 0,45 м при уклоне не более 1:20 (5%). При ограниченном участке застройки или наличии подземных коммуникаций перед входом допускается пандус с уклоном не круче 1:12 (8%) при длине марша не более 6,0 м | **49** |  |  |
| 1. площадка на горизонтальном участке пандуса при прямом пути движения или на повороте имеет размер не менее 1,5 м по ходу движения | **50** |  |  |
| 1. горизонтальные площадки устроены при каждом изменении направления пандуса | **51** |  |  |
| 1. по продольным краям маршей пандусов для предотвращения соскальзывания трости или ноги предусмотрены бортики высотой не менее 0,05 м | **52** |  |  |
| 1. поверхность марша пандуса не скользкая | **53** |  |  |
| 1. поверхность марша пандуса визуально контрастирует с горизонтальной поверхностью в начале и конце пандуса | **54** |  |  |
| 1. отсутствуют тактильно-контрастные напольные указатели перед пандусами | **55** |  |  |
| 1. пандусы имеют двухстороннее ограждение с поручнями на высоте 0,9 и 0,7 м с учетом технических требований к опорным стационарным устройствам | **56** |  |  |
| 1. расстояние между поручнями пандуса одностороннего движения в пределах 0,9-1,0 м | **57** |  |  |
| 1. верхний и нижний поручни пандуса находятся в одной вертикальной плоскости | **58** |  |  |
| 1. завершающие горизонтальные части поручня длиннее наклонной части пандуса на 0,3 м и имеют травмобезопасное исполнение | **59** |  |  |
| 1. поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м | **60** |  |  |
| 1. пандусы при перепаде высот более 3,0 м заменены лифтами, подъемными платформами | **61** |  |  |
| 1. Точность остановки на уровне подъемных платформ в пределах  м | **62** |  |  |
| 1. Свободное пространство перед подъемными платформами составляет не менее 1,6x1,6 м | **63** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | |  |  |
|  | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 1. имеется знак парковки для инвалидов и маркировка на асфальте | **64** |  |  |
| 1. количество выделенных машино-мест - 10% (но не менее одного места) | **65** |  |  |
| 1. место для стоянки размещено вблизи входа в организацию, но не далее 50 м | **66** |  |  |
| 1. разметка места для стоянки (парковки) размерами 6,0x3,6 м; ширина боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках должна быть не менее 2,5 м | **67** |  |  |
| 1. машино-место имеет хотя бы один доступный пешеходный подход к основным пешеходным коммуникациям, в том числе для людей, передвигающихся в кресле-коляске | **68** |  |  |
| 1. в местах высадки и передвижения инвалидов из личного автотранспорта до входов в здания применяется нескользкое покрытие | **69** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | |  |  |
|  | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1. Точность остановки на уровне этажа пассажирских лифтов в пределах  м | **70** |  |  |
| 1. лифты с размерами кабины не менее 1100х1400 мм (ширина х глубина) | **71** |  |  |
| 1. напротив выхода из лифтов на высоте 1,5 м имеется цифровое обозначение этажа размером не менее 0,1 м, контрастное по отношению к фону стены. Если стенка напротив выхода из лифта отсутствует, номер этажа обозначается на боковом откосе входного проема в лифт | **72** |  |  |
| 1. поручни на высоте 0,9 м | **73** |  |  |
| 1. поручень перил с внутренней стороны лестницы непрерывный по всей ее высоте | **74** |  |  |
| 1. завершающие горизонтальные части длиннее марша лестницы на 0,3 м и имеет травмобезопасное исполнение | **75** |  |  |
| 1. на боковой, внешней по отношению к маршу, поверхности поручней общественных зданий (за исключением стационаров) имеются рельефные обозначения этажей, а также предупредительные полосы об окончании перил | **76** |  |  |
| 1. поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м | **77** |  |  |
| 1. расстояние в свету между поручнем и стеной не менее 0,045 м для стен с гладкими поверхностями и не менее 0,06 м для стен с шероховатыми поверхностями | **78** |  |  |
| 1. ширина дверных полотен и открытых проемов в стене, выходов из помещений и коридоров на лестничную клетку не менее 0,9 м. | **79** |  |  |
| 1. дверные проемы не имеют порогов и перепадов высот пола | **80** |  |  |
| 1. допускаются пороги высотой не более 0,014 м при необходимости устройства порогов (при входе в здание, выходе на балкон, лоджию и т.п.) в проемах дверей | **81** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | |  |  |
|  | наличие сменных кресел-колясок | наличие сменных кресел-колясок | **82** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | | | |  |  |
|  | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | 1. доля кабин уборных, доступных для инвалидов составляет 5%, но не менее одной в каждом блоке уборных | **83** |  |  |
| 1. кабины уборных открыты для всех посетителей | **84** |  |  |
| 1. кабины уборных находятся не далее 40 м от основной зоны оказания услуг | **85** |  |  |
| 1. размеры кабины в плане, м, не менее: ширина - 1,65, глубина - 2,2, ширина двери - 0,9. | **86** |  |  |
| 1. в кабине уборных сбоку от унитаза предусмотрено пространство рядом с унитазом шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски | **87** |  |  |
| 1. в кабине уборных сбоку от унитаза имеются крючки для одежды, костылей и других принадлежностей | **88** |  |  |
| 1. в кабине уборных имеется свободное пространство диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски | **89** |  |  |
| 1. двери уборных открываются наружу | **90** |  |  |
| 1. установлены стационарные и откидные опорные поручни, поворотные или откидные сидения | **91** |  |  |
| 1. унитазы имеют опору для спины высотой – 0,45-0,5 м и длиной - 0,7 м. | **92** |  |  |
| 1. один из писсуаров расположен на высоте от пола не более 0,4 м или используется писсуар вертикальной формы | **93** |  |  |
| 1. имеется система тревожной сигнализации или двухсторонняя громкоговорящая связь | **94** |  |  |
| 1. имеется душевая кабина, оборудованная для инвалида на кресле-коляске, перед которой предусмотрено пространство для подъезда кресла-коляски | **95** |  |  |
| 1. душевые кабины с нескользким полом | **96** |  |  |
| 1. душевые кабины с поддоном без порога | **97** |  |  |
| 1. душевые кабины с открыванием двери наружу | **98** |  |  |
| 1. душевые кабины с входом непосредственно из гардеробной | **99** |  |  |
| 1. душевая кабина оборудована переносным или закрепленным на стене складным сиденьем, расположенным на высоте не более 0,48 м от уровня поддона. Глубина и длина сиденья не менее 0,5 м. | **100** |  |  |
| 1. душевая кабина оборудована ручным душем | **101** |  |  |
| 1. душевая кабина оборудована настенными поручнями | **102** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | |  |  |

**1 –** нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/»например, 25/1, 25/2 и т.д. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

***Показатель № 3.2:*** *Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (согласно СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001):*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Условие** | | **Параметры оценки** | № фото1 | **Отметка о выполнении** | **Комментарий** |
|  | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 1. имеется аудиоинформатор для посетителей с нарушением зрения | | **103** |  |  |
| 1. имеются звуковые ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения | | **104** |  |  |
| 1. имеются тактильные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения | | **105** |  |  |
| 1. имеется видеоинформатор для лиц с нарушением слуха | | **106** |  |  |
| 1. имеются визуальные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для лиц с нарушением слуха | | **107** |  |  |
| 1. технические средства информирования, ориентирования и сигнализации унифицированы | | **108** |  |  |
| 1. технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают указание направления движения | | **109** |  |  |
| 1. технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают идентификацию мест и возможность получения услуги | | **110** |  |  |
| 1. технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают своевременного предупреждения об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации | | **111** |  |  |
| 1. визуальная информация располагается на контрастном фоне с размерами знаков, соответствующими расстоянию распознавания, увязана с художественным решением интерьера | | **112** |  |  |
| 1. визуальная информация располагается на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола | | **113** |  |  |
| 1. замкнутые пространства зданий (кабины уборной, лифт и т.п.), где инвалид может оказаться один, оборудованы системой двусторонней связи с диспетчером или дежурным. Система двусторонней связи снабжена звуковыми и визуальными аварийными сигнальными устройствами. Снаружи такого помещения над дверью предусмотрено комбинированное устройство звуковой и визуальной (прерывистой световой) аварийной сигнализации. | | **114** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | |  |  |
|  | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 1. имеются информационные таблички перед входом в здание с указанием наименования учреждения, времени оказания услуг (приемных часов) | | **115** |  |  |
| 1. имеются информационные таблички перед входами во внутренние помещения, в которых оказываются услуги, с указанием номера и назначения помещения | | **116** |  |  |
| 1. имеются информационные таблички у дверей санитарно-бытовых помещений, включающих в себя доступные кабины (уборных, душевых, ванн и т.п.) со стороны ручки помещений), расположенные на высоте от 1,2 до 1,6 м от уровня пола и на расстоянии 0,1-0,5 м от края двери | | **117** |  |  |
| 1. нумерация шкафов раздевальных выполнена рельефным шрифтом и на контрастном фоне | | **118** |  |  |
| 1. информация, размещенная на информационных стендах, дополнительно представлена шрифтом Брайля | | **119** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | | |  |  |
|  | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 1. заключено соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу) | | **120** |  |  |
| 1. имеется сотрудник, обученный русскому жестовому языку | | **121** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении хотя бы одного параметра оценки) | | | | |  |  |
|  | наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению  *(в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности»).* | 1. Информация представлена в виде текста *(отсутствуют графические объекты, либо имеющиеся графические объекты имеют текстовое описание)* | | **122 (скриншот)** |  |  |
| 1. Информация не защищена графическими кодами подтверждения подлинности пользователя *(когда пользователю необходимо ввести код, изображенный в графическом файле, предварительно прочитав его, что недоступно незрячему пользователю)* | | **123**  **(скриншот)** |  |  |
| 1. Графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде ограниченного применения | | **124**  **(скриншот)** |  |  |
| 1. Таблицы не имеют большую степень вложенности *(т.к. доступ к информации, представленной в таблицах, осуществляется последовательно, в соответствии с ячейками таблиц)* | | **125**  **(скриншот)** |  |  |
| 1. Веб-страницы не имеют фреймовую структуру *(т.е. автономную область веб-страницы, имеющую собственную навигацию)* | | **126**  **(скриншот)** |  |  |
| 1. Гиперссылки (при их наличии) имеют текстовое описание объекта, на который она указывает *(Гиперссылка — это связь между веб-страницами или файлами. При щелчке гиперссылки указанный в ней объект открывается или запускается в зависимости от типа этого объекта. Часто гиперссылка указывает на другую веб-страницу, но может также указывать на рисунок, мультимедийный файл, адрес электронной почты или программу.)* | | **127**  **(скриншот)** |  |  |
| 1. Число ссылок на странице не более 15 | | **128**  **(скриншот)** |  |  |
| 1. Имеющиеся флэш-изображения на странице сопровождаются соответствующей текстовой гиперссылкой на страницу с аналогичной информацией, в которой данные объекты отсутствуют *(флэш-изображения – динамические графические изображения – ролики, баннеры и т.п.)* | | **129**  **(скриншот)** |  |  |
| 1. Часто посещаемые страницы по своему объему имеют не более 2-3 экранов текста | | **130**  **(скриншот)** |  |  |
| 1. Для организации контента используются заголовки разделов *(контент – информационное наполнение сайта (например, тексты, графика, видео, мультимедиа)* | | **131**  **(скриншот)** |  |  |
| 1. Навигационные механизмы, которые повторяются на многих веб-страницах в рамках одной группы веб-страниц размещены в едином относительном порядке, за исключением случаев, когда пользователь сам вносит в него изменения *(Навигационные механизмы сайта объединяют все ссылки, по которым пользователь может переходить с одной страницы веб-сайта на другую)* | | **132**  **(скриншот)** |  |  |
| 1. Компоненты с одинаковой функциональностью в рамках одной группы веб-страниц имеют одинаковые названия | | **133**  **(скриншот)** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении 51% от общего числа параметров оценки) | | | |  |  |  |
|  | помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории  *(оценивается с помощью метода «контрольной закупки/потребительского эксперимента)* | 1. наличие внутренних локальных документов по оказанию помощи инвалидам при преодолении барьеров | | **134** |  |  |
| 1. оказана качественная помощь при входе и выходе из организации | | **135** |  |  |
| 1. оказана качественная помощь при передвижении в здании организации | | **136** |  |  |
| 1. оказана качественная помощь в ознакомлении с расположенной в организации информацией | | **137** |  |  |
| 1. оказана качественная помощь при выполнении действий самообслуживания | | **138** |  |  |
| 1. оказана качественная помощь при составлении письменных обращений (документов) | | **139** |  |  |
| 1. оказана качественная помощь при оплате услуг | | **140** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным при выполнении всех параметров оценки) | | | | |  |  |
|  | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 1. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме | | **141** |  |  |
| 1. наличие возможности предоставления услуги на дому | | **142** |  |  |
| **ИТОГО** (условие считается выполненным  при выполнении хотя бы одного параметра оценки) | | | | |  |  |

**1 –** нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/», например, 25/1, 25/2 и т.д.. При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

**Отметка об ознакомлении руководителя (лица его заменяющего) организации социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Подпись | Расшифровка подписи (ФИО полностью) | Дата |
|  |  |  |  |

**Анкета**

**для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания   
поставщиками социальных услуг**

(разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными

учреждениями медико-социальной экспертизы»)

**Уважаемый участник опроса!**

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

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

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

**Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг (напишите)**

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились** (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)**?**

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (**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 в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию** (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)**?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию** (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники)**?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. 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, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**11. 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, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации** (отделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов (информационных киосков, информационных терминалов идр.)**?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да

Нет, так как \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**15. 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)**

**19. Укажите к какой группе Вы относитесь?**

* Пожилые граждане
* Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;
* Семья, имеющая ребенка-инвалида
* Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
* Инвалиды
* Молодые инвалиды
* Иная категория (укажите какая именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:**

* полустационарная форма социального обслуживания
* стационарная форма социального обслуживания
* социальное обслуживания на дому

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Приложение 5

к Техническому заданию

**Сводные таблицы, обязательные для включения в аналитический отчет,**

**приложение к аналитическому отчету**

Таблица 1

**Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обеспечения населения ХМАО-Югры, в абс. значении, ед.**

| № п/п | Наименование организации | Количество получателей услуг за 2019 год (генеральная совокупность) | Количество опрошенных получателей услуг (выборочная совокупность), из них: | по формам опроса | | | Объем выборочной совокупности, % |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| форма опроса 1  (вид опроса заполняется Исполнителем) | форма опроса 2  (вид опроса заполняется Исполнителем) | форма опроса 3  (вид опроса заполняется Исполнителем) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 2

**Источники, способы и формы фиксации информации по критериям и показателям**

**оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

| № п/п | Критерии | Показатели | Источники информации и способы ее сбора | Формы фиксации информации |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

Таблица 3

**Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, с указанием лиц,**

**осуществлявших сбор, их статуса и дат выполнения**

| № п/п | Наименование организации | а) Анализ официального сайта организации | | б) Оценка содержания информационных стендов | | в) Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» | | г) Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» | | д) Натурные наблюдения для выявления реальной ситуации, существующей в организации | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО и статус работника | дата | ФИО и статус работника | дата | ФИО и статус работника | дата | ФИО и статус работника | дата | ФИО и статус работника | дата |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 4

**Бланк регистрации посещения организации социального обслуживания оператором**

**для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг**

| № п/п | Наименование организации | Местонахождение организации (фактический (е) адрес (а) объектов организации, планируемые к посещению | Дата посещения (по каждому объекту организации) | ФИО работника оператора, посещающего организацию, контактные данные (телефон, электронная почта) | Отметка руководителя о посещении оператором организации (ФИО руководителя, подпись, дата) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |  |  |

Таблица 5

**Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах**

\* - Здесь и далее в таблицах с информацией о наличии информационных/ материальных объектов применяется бинарная система оценивания, при которой отсутствие оцениваемого объекта или его частичная представленность приравнивается к оценке в 0 баллов, наличие в полном объеме – в 1 балл

\*\* - Оказываемые социальные услуги не входят в перечень видов деятельности для обязательного лицензирования в соответствии с Федеральным законом «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 04.05.2011 № 99-ФЗ

| № п/п | Наименование организации | Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Всего |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Адрес сайта | 1. О дате государственной регистрации | 2. Об учредителе (учредителях) организации | 3. О месте нахождения организации | 4. О режиме, графике работы | 5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты | 6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов | 7. О структуре и органах управления организации | 8. О материально-техническом обеспечении | 9. О форме социального обслуживания | 10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией | 11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг | 12.  О численности получателей социальных услуг | 13.  О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг | 14.  Об объеме предоставляемых социальных услуг | 15.  О наличии лицензий на осуществление деятельности | 16.  О финансово-хозяйственной деятельности | 17.  О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг | 18.  О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль | 19.  Информация о проведении независимой оценки качества |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 6

**Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания,**

**размещенной на информационных стендах в помещениях**

| № п/п | Наименование организации | Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций | | | | | | | | | | | | | | | | | Всего |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. О дате государственной регистрации | 2. Об учредителе (-ях) организации | 3. О месте нахождения организации | 4. О режиме, графике работы | 5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты | 6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов | 8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг | 9. О форме социального обслуживания | 10.  О видах социальных услуг, предоставляемых организацией | 11.  О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания | 12.  О численности получателей социальных услуг | 13.  О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг | 14.  Об объеме предоставляемых социальных услуг | 15.  О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию | 17.  О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг | 18.  О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль | 19.  Информация о проведении независимой оценки качества |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 7

**Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг**

| № п/п | Наименование организации | Основные функционирующие дистанционные способы взаимодействия | | | | | 1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Телефон | Электронная почта | Электронный сервис | Раздел «Часто задаваемые вопросы» | Техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 8

**Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опрошенных получателей услуг | 1.3.1. Удовлетворенность: информационный стенд | 1.3.2. Удовлетворенность: официальный сайт |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

Таблица 9

**Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

| № п/п | Параметр оценки/ Значение показателя/ Наименование организации | П 1.1 | | | | | | П 1.2 | | | П 1.3 | | | | | **Итого по крите-рию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| П 1.1.1. | | П 1.1.2. | | Значение П 1.1 | Значение П 1.1 с учетом значимости | П 1.2.1. | Значение П 1.2 | Значение П 1.2 с учетом значимости | Число опрошенных получателей услуг | П 1.3.1. | П 1.3.2. | Значение П 1.3 | Значение П 1.3 с учетом значимости |
| Норматив | Факт | Норматив | Факт |
| **19 ед.** | **от 0 до 19 ед.** | **17 ед.** | **от 0 до 17 ед.** | **100** | **30** | **4 и более способов** | **100** | **30** |  |  | **100** | **40** | **100** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 10

**Замечания по критерию «Открытость и доступность информации об организации»**

| № п/п | Наименование организации | Замечания по соответствию информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | Замечания по соответствию информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, установленным нормативными правовыми актами | Замечания по наличию на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг, по удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |  |  |

Таблица 11

**Наличие в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг**

| № п/п | Наименование организации | Комфортные условия для предоставления услуг | | | | | | | 2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания оборудован-ной соответствующей мебелью | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитар-но-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений организации | Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки) | Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 12

**Число получателей услуг организаций социального обслуживания, удовлетворенных своевременностью их предоставления,**

**в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опрошенных получателей услуг | 2.2. Число получателей услуг, которым услуга была  предоставлена своевременно |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |

Таблица 13

**Число получателей услуг организаций социального обслуживания, удовлетворенных комфортностью их предоставления, в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опрошенных получателей услуг | Число получателей услуг, удовлетворенных следующими условиями комфортности  их предоставления в организации | | | | | | | | | | | 2.3. Удовлет-воренность комфортностью предоставления услуг (среднее арифметическое) | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания, оборудованной соответствующей мебелью | Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений организаций | Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте) | Наличие парковки на прилегающей территории организации | Доступность записи на получение услуги по телефону | Доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации | доступность записи на получение услуги посредством Единого портала госуслуг | Доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр. |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 14

**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

| № п/п | Параметр оценки/ Значение показателя/ Наименование организации | П 2.1 | | | | П 2.2 | | | | П 2.3 | | | **Итого по крите-рию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| П 2.1.1. | Значение П 2.1 | Значение П 2.1 с учетом значимости | Число опро-шенных получа-телей услуг | П 2.2.1 | Значение П 2.2 | Значение П 2.2 с учетом значимости | Число опро-шенных получа-телей услуг | П 1.3.1. | Значение П 2.3 | Значение П 2.3 с учетом значимости |
| **5 и более условий** | **100** | **30** |  |  | **100** | **40** |  |  | **100** | **30** | **100** |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 15

**Замечания по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»**

| № п/п | Наименование организации | Замечания по обеспечению в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности своевременности их предоставления | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности комфортностью их предоставления |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |  |

Таблица 16

**Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов**

**(оборудование помещений организации и прилегающей территории)**

| № п/п | Наименование организации | Оборудование помещений организации и прилегающей территории | | | | | 3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Оборудование 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 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 17

**Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов**

**(обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими)**

| № п/п | Наименование организации | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | | | | | 3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)\* | Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь работников организации, прошедших необходимое обучение/ инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях организации и прилегающей территории | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 18

**Число получателей услуг организаций социального обслуживания - инвалидов и членов их семей, удовлетворенных доступностью этих услуг, в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опро-шенных получа-телей услуг | Число опрошенных получателей услуг- инва-лидов/ их предста-вителей | Условия доступности предоставления услуг для инвалидов в организации | | | | | | 3.3. Удовлетворенность инвалидов/ их представителей доступностью услуг организации (среднее арифметическое) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Наличие дублирования надписей... знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Наличие возможности предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | Наличие помощи работников организации по сопровождению в помещениях организации и на прилегающей территории | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 19

**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

| № п/п | Параметр оценки / Значение показателя/ Наименование организации | П 3.1 | | | П 3.2 | | | П 3.3 | | | | **Итого по критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| П 3.1.1 | Значение П 3.1 | Значение П 3.1 с учетом значимости | П 3.2.1. | Значение П 3.2 | Значение П 3.2 с учетом значимости | Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (среднее арифметическое) \* | Значение П 3.3 | Значение П 3.3 с учетом значимости |
| **5 и более условий** | **100** | **30** | **5 и более условий** | **100** | **40** |  |  | **100** | **30** | **100** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 20

**Замечания по критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

| № п/п | Наименование организации | Замечания по обеспечению условий доступности для инвалидов в организации в оборудовании помещений организации и прилегающей территории | Замечания по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доступностью этих услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |  |

Таблица 21

**Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опро-шенных получателей услуг | 4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте | 4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию | Способы дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников | | | | 4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия (среднее арифметическое) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| По телефону | По электронной почте | с помощью электронных сервисов | Онлайн-консультация по оказываемым услугам |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 22

**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

| № п/п | Параметр оценки / Значение показателя/ Наименование организации | П 4.1 | | | | П 4.2 | | | | П 4.3 | | | | **Итого по критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Число опро-шенных получа-телей услуг | П 4.1.1. | Значение П 4.1 | Значение П 4.1 с учетом значимости | Число опро-шенных получа-телей услуг | П 4.2.1. | Значение П 4.2 | Значение П 4.2 с учетом значимости | Число опро-шенных получа-телей услуг | П 4.3.1. | Значение П 4.3 | Значение П 4.3 с учетом значимости |
|  |  | **100** | **40** |  |  | **100** | **40** |  |  | **100** | **20** | **100** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 23

**Замечания по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

| № п/п | Наименование организации | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доброжелательностью при первичном контакте | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доброжелательностью при обращении в организацию | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |  |

Таблица 24

**Число получателей услуг, удовлетворенных условиями их оказания, в абс. значении**

| № п/п | Наименование организации | Число опрошенных получателей услуг | 5.1.1. Готовность рекомендовать организацию | 5.2.1. Удовлетворенность организационными условиями | 5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |

Таблица 25

**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

| № п/п | Параметр оценки / Значение показателя/ Наименование организации | П 5.1 | | | | П 5.2 | | | | П 5.3 | | | | **Итого по критерию** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Число опро-шенных получа-телей услуг | П 5.1.1. | Значение П 5.1 | Значение П 5.1 с учетом значимости | Число опро-шенных получа-телей услуг | П 5.2.1 | Значение П 5.2 | Значение П 5.2 с учетом значимости | Число опро-шенных получа-телей услуг | П 5.3.1 | Значение П 5.3 | Значение П 5.3 с учетом значимости |
|  |  | **100** | **30** |  |  | **100** | **20** |  |  | **100** | **50** | **100** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 26

**Замечания по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

| № п/п | Наименование организации | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг | Замечания, выявленные в ходе опроса получателей услуг по удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. |  |  |  |  |

Таблица 27

**Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах**

| № п/п | Организация социального обслуживания | Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки | 1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | | 2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | | 3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | | 4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации | | | | 5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П1, П2, П3) | | | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П1, П2, П3) | | | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П1, П2, П3) | | | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П1, П2, П3) | | | Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | Показатели (П1, П2, П3) | | |
| П1 | П2 | П3 | П1 | П2 | П3 | П1 | П2 | П3 | П1 | П2 | П3 | П1 | П2 | П3 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

СПРАВОЧНО:

**Сокращения наименований критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, используемые в отчетных таблицах**

|  | Критерии | Показатели |
| --- | --- | --- |
| 1. | **К1** – Открытость и доступность информации об организации | **П. 1.1.** – Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ |
| **П.1.2.** – Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |
| **П.1.3.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации |
| 2. | **К2** –Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | **П.2.1.** – Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг |
| **П.2.2.** – Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) |
| **П.2.3.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг |
| 3. | **К3** – Доступность услуг для инвалидов | **П.3.1**. – Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов |
| **П.3.2.** – Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| **П.3.3.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
| 4. | **К4** – Доброжелательность, вежливость работников организаций | **П.4.1.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию |
| **П.4.2.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию |
| **П.4.3.** – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| 5. | **К5** – Удовлетворенностьусловиями оказания услуг | **П.5.1**. – Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) |
| **П.5.2.**  –Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) |
| **П.5.3.**  – Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |