2022

**Программа**

***по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2022 году.***

г. Москва

**Программа**

по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2022 году.

(согласована от 25.04.2022 протоколом № 3 Общественного совета по независимой оценке качества при Депсоцразвития Югры)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРАКТ № ГК-01/22 от 4.04.2022

(идентификационный код закупки 222860100964486010100100400019499244)

2022 г.

Оглавление

|  |
| --- |
| [Введение 4](#_Toc100743437) |
| [Методология НОК 5](#_Toc100743438) |
| [Правовые основы НОК 5](#_Toc100743439) |
| [Целевые установки исследования 7](#_Toc100743440) |
| [Операционализация понятий 7](#_Toc100743441) |
| [Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания 81](#_Toc100743442) |
| [Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах *(к расчету показателя 1.1)* 115](#_Toc100743443) |
| [Методика НОК 9](#_Toc100743444) |
| [Методы исследования 9](#_Toc100743445) |
| [План-график проведения НОК 13](#_Toc100743446) |
| [Анализ данных 21](#_Toc100743447) |
| [Перечень организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (государственными, негосударственными) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2022 году 24](#_Toc100743448) |
| [Выборка исследования 51](#_Toc100743449) |
| [Приложение 1. Инструментарий независимой оценки 55](#_Toc100743450) |
| [Рабочая карта № 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» 55](#_Toc100743451) |
| [Рабочая карта № 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» 60](#_Toc100743452) |
| [Рабочая карта № 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» 65](#_Toc100743453) |
| [Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг 78](#_Toc100743454) |
| [Приложение 2. План-график выездов в организации социального обслуживания **Ошибка! Закладка не определена.**](#_Toc100743455) |

# Введение

В современных условиях независимая оценка качества условий оказания услуг является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования как получателей услуг, так и работников сферы социальной защиты населения о качестве условий предоставления услуг, которое обеспечивают организации, оказывающие такие услуги.

НОК представляет собой «оценочное исследование, базирующееся на единой методологии, основанной, в свою очередь, на единой системе критериев оценки, реализуемой с помощью смешанных стратегий, и касающееся определённого взаимосвязанного круга акторов. Акторы НОК, как и критерии оценки, определяются на законодательном уровне»[[1]](#footnote-1).

До 2017 года включительно подходы к оценке качества ориентировались прежде всего на такое понятие, как «качество оказания услуг». С 2017 года законодательством РФ в рамках оценки качества предусмотрены отдельные процедуры, направленные на оценку результатов оказания услуг, а процедура независимой оценки концентрируется на вопросах оценки тех условий, в которых осуществляется оказание услуг.

Новая система оценки, в рамках которой применяется 5 критериев и 15 показателей, позволяет применять единые критерии для различных типов организаций социального обслуживания населений. Результаты оценки также сопоставимы с аналогичными результатами в других отраслях социальной сферы – культура, образование, социально-медицинская экспертиза, медицина.

При проведении независимой оценки качества, используются два подхода.

Квалиметрия - предполагает измерение параметров качества деятельности организаций на основании объективных оценок. Т.е. определяются параметры качества, процедура оценки подразумевает проведение наблюдений для оценки степени соответствия этим параметрам.

Оценка удовлетворённости - по ряду исследуемых параметров выявляется оценка удовлетворённости получателей социальных услуг. Величина показателя зависит от доли тех, кто даёт положительную оценку.

# Методология НОК

# **Правовые основы НОК**

Независимая оценка проводится в соответствии со следующими нормативными актами:

* 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);
* СП 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»;
* СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;
* Изменениями № 1 к СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» с учетом изменений, внесенных приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 21 октября 2015 г. № 750/пр.
* СП 141.13330.2012 «Учреждения социального обслуживания населения. Правила расчета и размещения».
* ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

## Целевые установки исследования

**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.

**Объект исследования:** организации социальной защиты ХМАО-Югры

**Предмет исследования:** качество условий оказания услуг организаций социального обслуживания ХМАО-Югры.

**Методы исследования:** контент-анализ сайтов, наблюдение, эксперимент, опрос (анкетирование, в т.ч. онлайн; интервьюирование, телефонный опрос);

## Операционализация понятий

Методика оценки качества условий оказания услуг основывается на 5 основных понятиях, каждому из которых соответствует критерий исследования.

1. **Информационная открытость и доступность** (содержание сайтов и информационных стендов организации, а также оценка этого содержания получателями услуг)
2. **Комфортность** (обеспечение организацией комфортных условий, время ожидания получения услуги, а также оценка комфортности условий получателями услуг).
3. **Доступность для инвалидов** (обеспечение доступа к объектам, возможность получения услуг лицами с ОВЗ наравне с другими, субъективная оценка доступности получателями услуг с ОВЗ).
4. **Вежливость и доброжелательность работников** (работников, обеспечивающих как первичный контакт, так и непосредственное оказание услуги оценка вежливости и доброжелательности дистанционных взаимодействий).
5. **Удовлетворённость** (удовлетворённость организационными условиями, условиями в целом, готовность рекомендовать организацию)

Каждый из критериев раскрывается через 3 показателя, которые представляют собой переменные.

## 

# Методика НОК

## Методы исследования

**Способы проведения исследования:** репрезентативный опрос получателей услуг (их законных представителей), анализ Интернет ресурсов, наблюдение, эксперимент.

Совокупность используемых методов позволит получить информацию о деятельности учреждений социального обслуживания по следующим:

* открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
* комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления социальной услуги;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;
* удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Работы по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями, включают:

* проведение **анализа официального сайта** организации социального обслуживания проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.
* проведение **оценки 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.
* проведение **эксперимента «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.
* проведение **эксперимента «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).
* проведение **натурных наблюдений** 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.
* **выявление мнения** получателей услуг о качестве условий оказания услуг, которое 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.

* расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в соответствии с приказами: Минтруда России № 344н, Минтруда России № 675н, приказ Минтруда России № 391а, а также примерами 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, размещенными на сайте Минтруда России от 27.05.2019 ([https://mintrud.gov.ru](https://mintrud.gov.ru/)) (приложение 6 к настоящему Техническому заданию).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг должны являться:

- официальные сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды, находящиеся в помещениях организаций;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос);

- результаты натурных наблюдений и экспериментов.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг Исполнителем должно применяться анкетирование и (или) интервьюирование. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социального обслуживания индивидуально согласно прилагаемому Перечню организаций социального обслуживания ХМАО-Югры. Общее количество респондентов составит более 20000 человек.

Будут осуществлены выездные мероприятия в каждую организацию социального обслуживания с целью получения визуальных и иных данных о комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг, а также проведение опроса получателей услуг удовлетворенностью качеством предоставляемых услуг.

Исполнитель в течение организационного I этапа проведения независимой оценки качества готовит и согласовывает с Заказчиком план-график проведения опроса (анкетирования) и посещения организаций социального обслуживания. Заказчик доводит данный план-график до организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг.

Подготовка анкеты производится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (прилагаются).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания производится в соответствии 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 приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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».

Анкетирование и интервьюирование будет проводиться лицами, имеющими специальную подготовку и опыт проведения социологических опросов.

Сбор информации проводится с посещением организаций социального обслуживания с учетом санитарно-эпидемиологической ситуации с соблюдением всех мер безопасности как для Исполнителя, так и для получателей социальных услуг.

Сбор информации с посещением организаций осуществляется с соблюдением санитарно-эпидемиологических требований и рекомендаций, установленных Роспотребнадзором, для Исполнителя и для получателей услуг (в случае действия ограничительных мер, вызванных пандемией новой коронавирусной инфекции COVID-19, установленных на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры), а также с соблюдением установленных в организации социального обслуживания мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий будет проводиться 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

## План-график проведения НОК

Таблица 1. План-график проведения НОК

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **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 позднее 3 мая 2022 г.** | | |
| 1.1. | Изучение нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – НОК) 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.  Заказчик представляет Исполнителю **в течение 5 рабочих дней** с даты заключения государственного контракта адреса организаций социального обслуживания, а также отделений указанных организаций, условия посещения организаций (в зависимости от эпидемиологической ситуации в регионе), формат проведения НОК (дистанционно или очно) и другие сведения об организациях, необходимые для исполнения контракта.  Разработка Программы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (на основе Методики проведения НОК в Ханты-Мансийского автономного округа – Югре), включающая:  описание объекта и предмета независимой оценки;  разработанный инструментарий оценки (форма экспертной оценки организации социального обслуживания и анкета получателя социальных услуг);  описание процесса опроса получателей социальных услуг различных категорий граждан, в том числе разработка механизма опроса представителей получателей социальных услуг;  описание процедуры подготовки (инструктажа) экспертов, осуществляющих сбор первичной информации);  распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обеспечения населения ХМАО-Югры;  график проведения исследования организаций социального обслуживания (далее - График).  Создание облачного хранилища с паролем для доступа для размещения, просмотра, скачивания собранных материалов, рабочих документов по НОК и пр. размером не менее 50 ГБ. Облачное хранилище должно действовать в течение всего срока исполнения контракта | 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).  3. Программа проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (согласование с Депсоцразвития Югры).  4. Ссылка на облачное хранилище |
| **Этап 2. «Полевой». Сбор информации о качестве предоставления услуг организациями, в отношении которых проводится независимая оценка - не позднее 2 июля 2022 года. График выездов в организации социального обслуживания приведён в Приложении 2.** | | |
| 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. № 59-ФЗ «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 используются «Методические рекомендации по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий» (размещено на сайте Депсоцразвития Югры, адрес ссылки <https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/informatsiya-dlya-ekspertov/6454473/metodicheskie-rekomendatsii-po-okazaniyu-situatsionnoy-pomoshchi-invalidam-razlichnykh-kategoriy-akt/>, которое разработано совместно с членами Общественного совета при Депсоцразвития Югры во исполнение протокольного решения заседания Совета по делам при Губернаторе Ханты-мансийского автономного округа – Югры от 02.12.2019 № 2 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 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг».  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.  Первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям (рабочие карты, результаты опросов, фотографии, скан-копии обращений в организации и ответы на них, используемые при проверке дистанционных способов связи и пр.) размещаются на облачном хранилище. Для каждой организации формируется папка, в наименовании папки указывается номер организации согласно Перечню и название организации (допускается краткое название). Внутри папки должны содержатся следующие папки с собранной информацией:  1) «Рабочие карты», содержащие три PDF-документа: Рабочая карта № 1, рабочая карта № 2, Рабочая карта № 3. Каждая карта должна быть заполнена и подписана руководителем организации.  2) «Фото», содержащая фото и скриншоты под номером, указанным в рабочих картах.  3) «Результаты опросов», содержащие сводные результаты опросов с замечаниями респондентов и указанием вида опроса (онлайн, на бумажном носителе, по телефону)  4) «Результаты дистанционного взаимодействия», содержащие скриншоты писем, взаимодействия через онлайн сервисы и пр.  В папках «Рабочие карты» и «Фото» размещение/обновление сведений должно происходить в течение 2-х дней после даты посещения организации согласно утвержденному графику. В папках «Результаты опросов» и «Результаты дистанционного взаимодействия» размещение/обновление сведений должно происходить не позднее 2-х недель после даты посещения организации согласно утвержденному графику.  **3. Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации по каждой организации (рабочие карты № 1-3)** | 1. Первичные исследовательские данные по всем обследованным организациям (рабочие карты, результаты опросов, фотографии, скан-копии обращений в организации и ответы на них, используемые при проверке дистанционных способов связи и пр.) на облачном хранилище.  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 позднее 21 августа 2022 г.)** | | |
| 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 |

## Анализ данных

Ввод данных осуществляется в системе, позволяющей сформировать электронную базу формата Ms Excel ‒ массив исходных данных для последующего статистического анализа.

Исполнитель в срок до 21 августа 2022 года представляет Заказчику Аналитический отчёт.

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 2022 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.

**Перечень организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (государственными, негосударственными)   
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2022 году**

**Всего – 85** организаций (государственных, негосударственных), из них:

**42 государственных учреждения, 43 негосударственных поставщика**

Таблица 2. Государственные организации социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **ФИО руководителя** | **Телефон, адрес электронной почты, сайта** | **Юридический адрес организации** | **Сведения об объектах организации для сбора информации оператором** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Фактический адрес места предоставления услуг** | **Наименование отделения, оказывающее услуги** | **Форма обслуживания** | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения» | Гейдарова Валерия Сергеевна | тел: 8 (34670) 2-54-17 e-mail: BELKCSON@admhmao.ru сайт: http://kcsonmiloserdie.ru | 628162, ХМАО-Югра, г. Белоярский, 4 мкр., д. 16 | г. Белоярский, 4 микрорайон, д. 16 | Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов | Стационарное обслуживание | |
| Специальный дом для одиноких престарелых | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации |
| г. Белоярский, ул. Центральная, д. 15 «А» | Отделение психологической помощи гражданам | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями; |
| Отделение социального сопровождения граждан |
| Отделение для несовершеннолетних (в том числе «Социальный приют» |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Горбунова Елена Сергеевна | тел: 8 (34674) 2-22-94 e-mail: berkcson@admhmao.ru сайт: бркцсон.рф | 628140, ХМАО-Югра, Березовский район, пгт Березово, ул. Таежная, д. 9 | пгт. Березово, ул. Таежная, д. 1, тел: 8 (34674) 2-35-92 | Отделение социальной реабилитации и абилитации (с дневным пребыванием) | Полустационарное обслуживание | |
| пгт. Березово, ул. Таежная, д. 3 тел: 8 (34674) 2-36-07 | Отделение социальной реабилитации и абилитации (с круглосуточным пребыванием) | Полустационарное обслуживание | |
| Березовский район, с. Саранпауль, ул. Советская, д. 19/2, тел: 8 (34674)4-54-26 | Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| Березовский район, пгт. Игрим, ул. Строителей, д. 8, тел: 8 (34674)2-70-10 | Отделение психологической помощи гражданам | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями |
| Отделение для несовершеннолетних (в том числе «Социальный приют») |
| Березовский район, пгт. Игрим, ул. Молодежная, д. 41, тел: 8 (34674)6-11-12 | Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | Сорокина Марина Ринатовна | тел.: 8 (34667) 5-11-93 e-mail: [kogkcson@admhmao.ru](mailto:kogkcson@admhmao.ru) сайт: http://kson86.ru/ | 628484, ХМАО-Югра, г. Когалым, ул. Прибалтийская, д. 17 «А» | г. Когалым, ул. Прибалтийская, д. 17 «А» | Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями |
| г. Когалым, ул. Дружбы народов, д. 12, кв. 36 | Отделение психологической помощи гражданам | Полустационарное обслуживание | |
| г. Когалым, ул. Мира, д. 22 | Отделение социального сопровождения граждан |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Юдинцева Татьяна Романовна | 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 | 628200, ХМАО-Югра, Кондинский район, пгт. Междуреченский, ул. Комбинатская, д. 2 | пгт. Междуреченский, ул. Комбинатская, д. 2 тел: 8 (34677) 32-9-79, 35-1-68 | Отделение психологической помощи гражданам | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социального сопровождения граждан |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации |
| Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов | Стационарное обслуживание | |
| Социально-медицинское отделение | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями |
| пгт. Кондинское, ул. Энгельса, д. 3 тел: 8 (34677)22-192 | Отделение социальной реабилитации и абилитации; отделение психологической помощи гражданам; | Полустационарное обслуживание | |
| п. Мулымья, ул. Лесная, д. 2 тел: 8 (34677)55-101 | Отделение социальной реабилитации и абилитации; отделение психологической помощи гражданам |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» | Загритдинова Марина Евгеньевна | тел./факс: 8 (34669)560-20 e-mail: L-kcson@admhmao.ru сайт: https://langepaskcson.ru/ | 628672, ХМАО-Югра, г. Лангепас, ул. Парковая д.21/1 | г. Лангепас, ул. Солнечная, д. 21 «А» тел: 8 (34669)56020 (доб.301) | Отделение социальной адаптации для лиц без определенного места жительства, лиц, освободившихся из мест лишения свободы | Полустационарное обслуживание | |
| г. Покачи, ул. Комсомольская, д. 7, кв. 23 тел: 8 (34669)79805 | Сектор социального сопровождения граждан | Полустационарное обслуживание | |
| Сектор социальной реабилитации и абилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр» | Преснякова Светлана Николаевна | тел: 8 (34669) 280-09 e-mail: [lang-rcdip@admhmao.ru](mailto:lang-rcdip@admhmao.ru) сайт: http://rc-langepas.ru/ | 628672, ХМАО-Югра, г. Лангепас, ул. Ленина, д. 48 | 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) | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому | |
| Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования») |
| Социально-медицинское отделение |
| Отделение дневного пребывания | Полустационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» | Качур Наталья Викторовна | тел/факс: 8 (34643) 43-280 e-mail: [Megkcson@admhmao.ru](mailto:Megkcson@admhmao.ru) сайт: http://gar86.tmweb.ru/ | 628680, ХМАО-Югра, г. Мегион, ул. А.М. Кузьмина, д. 40 | пгт. Высокий, ул. Строителей, д. 23 | Отделение для несовершеннолетних «Социальный приют для детей» | Полустационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» | Олексин Виктория Николаевна | тел: 8 (3463) 22-55-70 e-mail: zentr\_vesta@mail.ru e-mail: neftkcson@admhmao.ru сайт: www.защита-нефтеюганск.рф | 628303, ХМАО-Югра, г. Нефтеюганск, 6 мкр., строение 63 | г. Нефтеюганск, 6 микрорайон, строение 63 | Отделение для несовершеннолетних (в том числе «Социальный приют», сектор дневного пребывания несовершеннолетних) | Полустационарное обслуживание | |
| г. Нефтеюганск, 11 микрорайон, д. 123 | Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых» | Полустационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Елизарьева Елена Михайловна | тел: 8 (3463) 215863 e-mail: LantuhGV@admhmao.ru сайт: http://www.zabota.usonnf.ru/ | 628331, ХМАО-Югра, Нефтеюганский район, г.п. Пойковский, 3 мкр., д. 47 | г.п. Пойковский, 3 микрорайон, д. 47 | Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов | Стационарное обслуживание | |
| Отделение социального сопровождения граждан | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение психологической помощи гражданам |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации граждан пожилого возраста и инвалидов |
| Нефтеюганский район, п. Каркатеевы, ул. Береговая, д. 30 тел. 8 (3463) 31-63-39 | Филиал п. Каркатеевы | Полустационарное обслуживание | |
| п. Юганская Обь, ул. Криворожская, д.19  тел. 8 (3463) 29-17-72 | Филиал п. Каркатеевы | Полустационарное обслуживание | |
| Нефтеюганский район, п. Салым, ул. Дорожников, д. 130 «А», тел. 8 (3463) 29-10-10 | Филиал п. Салым | Полустационарное обслуживание | |
| Нефтеюганский район, п. Куть-Ях, д. 8а, тел. 8 (3463) 29-21-73 | Филиал п. Салым | Полустационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр» | Пакулева Лидия Николаевна | тел/факс: 8 (3463)242636; 245494 e-mail: Neftrcdpov@admhmao.ru сайт: рц-детство.рф | 628310, ХМАО-Югра, г. Нефтеюганск, 12 мкр., д. 25 | г. Нефтеюганск, 12 мкр., д. 25 | Отделение диагностики разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования») | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому | |
| Отделение дневного пребывания |
| Социально-медицинское отделение |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации «Служба социального сопровождения», сектор ранней помощи |
| г.п. Пойковский, ул. 6-я, д. 4 | Филиал | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Излучинский дом-интернат» | Козионов Николай Владимирович | тел: 8 (3466) 28-16-41 e-mail: NVPNI@admhmao.ru; secretar@internat-hmao.ru сайт: http://internat-hmao.ru/kontakty | 628634, ХМАО-Югра, Нижневартовский район, пгт. Излучинск, ул. В. Белого, д. 7 | Нижневартовский район, пгт. Излучинск, ул. В. Белого, д. 7 | №1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, отделение комплексной реабилитации и абилитации, социально-медицинское отделение | Стационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Прокопьева Светлана Геннадьевна | тел: 8 (3466) 46-14-20 e-mail: pansion@otrada-nv.ru сайт: http://otrada-nv.ru/ | 628602, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Дружбы Народов, д. 15 «Б» | г. Нижневартовск, ул. Дружбы Народов, д. 15 «Б» | Отделение милосердия №1, отделение милосердия №2, геронтологическое отделение, социально-медицинское отделение, отделение комплексной реабилитации и абилитации | Стационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения» | Буранова Наталья Валерьевна | тел: 8 (3466) 45-14-40 e-mail: kcson-nv@admhmao.ru сайт: кцсон-нв.рф; | 628605, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Омская, д. 64 «А» | г. Нижневартовск, ул. Омская, д. 64 «А» | Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому | |
| Отделение социального сопровождения граждан |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации |
| Отделение психологической помощи гражданам |
| Отделение дневного пребывания несовершеннолетних; |
| Отделение несовершеннолетних «Социальный приют |
| Социально-медицинское отделение |
| г. Нижневартовск, ул. Заводская, д. 7 | Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых» | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Малышева Александра Иосифовна | тел: 8 (3466) 28-00-15 факс: 8 (3466) 28-23-22 e-mail: kcson.nvraion@mail.ru Nvraionkcson@admhmao.ru сайт: https://raduga-kcson.ru | 628634, ХМАО-Югра, Нижневартовский район, пгт. Излучинск, ул. Набережная, д.15 | пгт. Излучинск, ул. Набережная, д.15 | Отделение социального сопровождения граждан. | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение психологической помощи гражданам |
| Отделение дневного пребывания несовершеннолетних |
| Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов | Обслуживание на дому | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| пгт. Новоаганск, ул. Мелик-Карамова, д. 8 тел: 8 (34668) 52792 | Социально-медицинское отделение | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социального сопровождения граждан |
| Отделение психологической помощи гражданам |
| Отделение дневного пребывания несовершеннолетних. |
| Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. | Обслуживание на дому | |
| Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов | Обслуживание на дому | |
| пгт. Новоаганск, ул. Геологов, д. 24 «А» тел: 8 (34668) 51055 | Отделение социальной реабилитации и абилитации. | Полустационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | Иванова Ольга Николаевна | тел: 8 (3466) 31-21-90 e-mail: nvreabilcentr@admhmao.ru сайт: http://нижневартовский-мрц.рф/ | 628624, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Интернациональная, д. 24 «А», | г. Нижневартовск, ул. Северная, д. 82 | Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации; | Полустационарное обслуживание | |
| Социально-медицинское отделение |
| Отделение комплексной реабилитации и абилитации инвалидов (в том числе «Служба социального сопровождения», подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов, «Микрореабилитационный центр», «Служба домашнего визитирования») |
| г. Нижневартовск, ул. Интернациональная, д. 24 «А» | Отделение психологической помощи; | Полустационарное обслуживание | |
| Стационарное отделение комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, детей-инвалидов | Стационарное обслуживание | |
| Отделение ранней помощи | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение по разработке индивидуальных перечней мероприятий реабилитации и абилитации инвалидов; |
| Социально-медицинское отделение |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Таранухина Наталья Анатольевна | тел: 8 (3466) 31-12-99 e-mail: Nvspecdom@admhmаo.ru сайт: http://nvspecdom.ru/ | 628606, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября 4/П, строение 1 | г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября 4/П, строение 1 | Отделение комплексной реабилитации и абилитации (социально-трудовая реабилитация, культурно-массовое обслуживание, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов); отделение социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий, служба «Социальный патруль» | Стационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения» | Медведева Виринея Николаевна | тел: 8 (34672) 2-65-70 e-mail: NyaganKCSON@admhmao.ru сайт: http://86kcson.ru | 628187, ХМАО-Югра, г. Нягань, ул. Интернациональная, д. 9 «А» | г. Нягань, ул. Лесников, д. 1 | Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов | Стационарное обслуживание | |
| г. Нягань, ул. Интернациональная д. 9 «А» | Отделение социального сопровождения граждан | Полустационарное обслуживание | |
| Социально-медицинское отделение |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр» | Алексашина Светлана Николаевна | тел: 8 (34672) 970-42 e-mail: priem@admhmao.ru сайт: http://rcnyagan.ru/ | 628181, ХМАО-Югра, г. Нягань, ул. Речная, д.191 | г. Нягань, ул. Речная, д.191 | Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования») |
| Социально-медицинское отделение |
| Отделение дневного пребывания |
| Стационарное отделение для инвалидов | Стационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Батухтина Юлия Николаевна | тел: 8 (34678) 213-52, 2-13-56 e-mail: OktKCSON@admhmao.ru сайт: oktkcson.ru | 628100, ХМАО-Югра, Октябрьский район, пгт. Октябрьское, ул. 50 лет Победы, д. 3 | Октябрьский район п. Сергино, ул. Центральная, д.16 (Корпус 1) тел: 8 (34678) 3-40-43 | Стационарное отделение для инвалидов | Стационарное обслуживание | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социального сопровождения граждан |
| Социально-медицинское отделение |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения» | Судаков Василий Александрович | тел.: 8 (3463) 42-90-39 e-mail: pyahkcson@admhmao.ru сайт: http://кцсонгелиос.рф | 628383, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, мкр. 2а «Лесников», ул. Советская, д. 5 | г. Пыть-Ях, мкр. 2а «Лесников», ул. Советская, д. 5 | Отделение для несовершеннолетних (сектор социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи) | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение психологической помощи гражданам |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации граждан пожилого возраста и инвалидов |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр» | Назарова Олеся Юрьевна | тел: 8 (3463) 42-92-20 e-mail: Pyahrcdpov@admhmao.ru сайт: http://zhuravushka86.ru/ | 628383, ХМАО-Югра, г. Пыть-Ях, 4 мкр., д. 3 | г. Пыть-Ях, 4 мкр., д. 3 | Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе «Служба социального сопровождения», сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов) | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение дневного пребывания |
| Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования») | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому | |
| Отделение психологической помощи гражданам | Полустационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | Врио. директора Завадская Валентина Францевна | тел: 8 (34668)3-86-22 e-mail: KCSONRad@admhmao.ru e-mail: kcso-nadeghda@mail.ru сайт: https://nadeghda86rad.edusite.ru/ | 628462, ХМАО-Югра, г. Радужный, 3 мкр., д. 21 | г. Радужный, 3 мкр., д. 21 | Отделение социального сопровождения граждан | Полустационарное обслуживание | |
| Социально-медицинское отделение (в том числе приемно-карантинная служба) |
| Специализированное отделение социально- медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов | Обслуживание на дому | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение психологической помощи гражданам |
| Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов | Стационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр» | Бочкарева Наталья Викторовна | тел: 8 (34668) 377-22 e-mail: radrcd@rccvetik.ru сайт: http://rccvetik.ru | 628462, ХМАО-Югра, г. Радужный, 7 мкр., д. 1 «Б» | г. Радужный, 7 мкр., д. 1 «Б» | Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение дневного пребывания |
| Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования») | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | Зарубина Наталья Анатольевна | тел: 8 (34675) 7-89-39 e-mail: sovdipi@admhmao.ru сайт: http://дарина86.рф | 628240, ХМАО-Югра, г. Советский, ул. Юбилейная, д. 54 | г. Советский, ул. Юбилейная, д. 54 | Отделение милосердия, социально-медицинское отделение, отделение комплексной реабилитации и абилитации, психоневрологическое отделение, геронтологическое отделение | Стационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» | Прохорова Наталья Александровна | тел: 8 (34675) 340-45; 610-90 e-mail: SovKCSON@admhmao.ru сайт: http://советскийкцсон.рф | 628240, ХМАО-Югра, Советский район, г. Советский, ул. Гастелло, д. 39 | г. Советский, ул. Гастелло, д. 10 | Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение психологической помощи гражданам |
| Отделение социального сопровождения граждан |
| Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому | Обслуживание на дому | |
| г.п. Зеленоборск, ул. Политехническая, д.16 | Специальный дом для одиноких престарелых | Полустационарное обслуживание | |
| Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации |
| г.п. Коммунистический, ул. Мира, д. 8 «А» | Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| г.п. Агириш, ул. Спортивная, д. 15 «А» | Специальный дом для одиноких престарелых |
| Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | Емелина Татьяна Анатольевна | тел: 8 (34675) 7-89-59 e-mail: srcn@admhmao.ru сайт: http://совцентр.рф/ | 628250, ХМАО-Югра, Советский район, пгт. Пионерский, ул. Заводская, д. 2 | Советский район, пгт. Пионерский, ул. Заводская, д. 2 | Отделение дневного пребывания | Полустационарное обслуживание | |
| Стационарное отделение социальной реабилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр» | Власова Ольга Яковлевна | тел/факс: 8 (34675) 7-89-50 e-mail: src-sov@admhmao.ru сайт: http://срц-86.рф | 628240, ХМАО-Югра, г. Советский, ул. Юбилейная, д. 56 «А» | г. Советский, ул. Юбилейная, д. 56 «А» тел/факс 8 (34675) 7-89-50 | Отделение дневного пребывания | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе служба домашнего визитирования) |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации (в том числе Служба сопровождения, сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов) |
| Стационарное отделение для инвалидов |
| Социально-медицинское отделение |
| Советский район, п. Коммунистический, ул. Мира, д. 8 «А», тел: 8 (34675)4-66-97 | Сектор отделения социальной реабилитации и абилитации (в том числе Служба сопровождения, сектор ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов) | Полустационарное обслуживание | |
| Сектор социально-медицинского отделения |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр» | Кифорук Евгений Владимирович | тел: 8 (3462) 74-78-44 e-mail: Surgc@admhmao.ru сайт: http://gerontologia.surgut.ru/ | 628400, ХМАО-Югра, г. Сургут, п. Снежный, ул. Еловая, д. 4 | г. Сургут, п. Снежный, ул. Еловая, д. 4 | Отделение «Милосердие № 1»,отделение «Милосердие № 2», отделение «Милосердие № 3», геронтологическое отделение, геронтопсихиатрическое отделение, социально-оздоровительное отделение, отделение реабилитации инвалидов по зрению | Стационарное обслуживание, полустационарное обслуживание | |
|  | Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр» | Соловьева Ирина Сергеевна | тел: 8 (3462) 51-71-81 факс: 8 (3462) 52-33-31 e-mail: SurSOC@admhmao.ru сайт: http://soc-surgut.ru/ | 628415, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Промышленная, д. 4 | г. Сургут, ул. Промышленная, д. 4 | Социально-оздоровительное отделение | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социальной адаптации инвалидов |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | Варжинская Елена Николаевна | тел/факс: 8 (3462) 52-25-00/ 52-25-24 e-mail: SurKCSON@admhmao.ru сайт: http://socslugba.ru/ | 628418, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Бажова, д. 16/1 | г. Сургут, ул. Бажова, д. 16/1 | Отделение социального сопровождения граждан | Полустационарное обслуживание | |
| Кризисное отделение помощи гражданам |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | Джадиров Анзор Борисович | тел: 8 (3462) 32-92-50 e-mail: SurRKCSON@admhmao.ru сайт: http: sodeistvie86.ru | 628418, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Лермонтова, д. 3/1 | Филиал в г.п. Белый Яр Сургутский район, г.п. Белый Яр, ул. Лесная, д. 20/1, тел: 8 (3462) 74-61-02 | Отделение социального сопровождения граждан | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов | Обслуживание на дому | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| Филиал в г.п. Федоровский, Сургутский район, г.п. Федоровский, ул. Ленина, д. 24 | Отделение-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов | Стационарное обслуживание | |
| Социально медицинское отделение | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социального сопровождения граждан |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации |
| Сургутский район, г.п. Барсово, ул. Сосновый бор д.34 | Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| Сургутский район г. Лянтор, ул. Салавата Юлаева, д. 3, | Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями |
| Филиал в г. Лянтор, Сургутский район г. Лянтор, ул. Эстонских дорожников, д. 40 | Отделение социального сопровождения граждан |
| Отделение социальной-реабилитации и абилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | Каримов Эдуард Ирекович | тел: 8 (3462)550-973 e-mail: surrcsa@admhmao.ru сайт: http://ksc-alternativa.com.ru/ | 628450, ХМАО-Югра, Сургутский район, дорога Сургут-Нефтеюганск 63 км., реабилитационный центр, строение 1 | Сургутский район, дорога Сургут-Нефтеюганск 63 км., реабилитационный центр, строение 1, тел: 8 (3462)550-973, 8(3462)41-96-62 | Отделение социальной адаптации | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение милосердия |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям» | Черкашина Елена Леонидовна | тел: 8 (3462) 740555 e-mail: [surrcpsd@admhmao.ru](mailto:surrcpsd@admhmao.ru), сайт: http://centr-aprel.ru | 628450, ХМАО-Югра, г.п. Барсово, ул. Сосновый Бор, д. 34 | г.п. Барсово, ул. Сосновый Бор, д. 34 | Отделение социальной адаптации несовершеннолетних и молодёжи | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социального сопровождения граждан, сектор первичного приема оказания срочных услуг, сектор сопровождения социальных контрактов (в том числе содействие гражданам в признании нуждающимися в социальном обслуживании и социальном сопровождении) |
| Отделение психологической помощи гражданам в г.п. Барсово (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь»), сектор дневного пребывания несовершеннолетних |
| Стационарное отделение |
| Кризисное отделение помощи гражданам (сектор временного пребывания беременных несовершеннолетних) |
| г.п. Федоровский, улица Федорова, дом 3Б, тел: 8 (3462) 732-279 | Отделение психологической помощи гражданам в г.п. Федоровском (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь»), сектор дневного пребывания несовершеннолетних | Полустационарное обслуживание | |
| г. Лянтор, 1 мкр., дом 35/1, тел: 8 (34638) 20-780; 5 мкр., дом 3, тел: 8 (34638) 29-453 (сектор дневного пребывания несовершеннолетних) | Отделение психологической помощи гражданам в г.п. Лянтор (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь»), сектор дневного пребывания несовершеннолетних | Полустационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр» | Королева Светлана Вячеславовна | тел: 8 (3462) 34-03-27 e-mail: SurReabC@admhmao.ru сайт: http://сургутскийрц.рф | 628418, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Бажова, д. 42 | г. Сургут, ул. Бажова, д. 42 | Отделение дневного пребывания | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации (в т.ч. «Служба социального сопровождения», сектора ранней помощи, подготовка к сопровождаемому (самостоятельному) проживанию инвалидов, «Домашний микрореабилитационный центр», «Служба домашнего визитирования») | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому | |
| Социально-медицинское отделение | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | Шокшина Ася Александровна | тел: 8 (3462) 518-800 e-mail: SurCSON@admhmao.ru сайт: http://www.nakalinke.ru/ | 628433, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Еловая, д. 8 | г. Сургут, ул. Еловая, д. 8 | Отделение комплексной реабилитации детей-инвалидов (от 0 до 18 лет) (в том числе сектор ранней помощи (от 0 до 7 лет), сектор «Мать и дитя») | Полустационарное обслуживание | |
| Стационарное отделение «Мать и дитя» (от 0 до 18 лет) |
| Отделение комплексной реабилитации и абилитации инвалидов от 18 лет (круглосуточное и дневное пребывание) |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | Ронжина Галина Федоровна | тел: 8 (3462) 34-10-30 e-mail: SurCPSD@admhmao.ru сайт: zazerkalie86.su | 628418, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Лермонтова, д. 9 | г. Сургут, ул. Лермонтова, д. 9 | Отделение социального сопровождения граждан, сектор первичного приема оказания срочных услуг, сектор сопровождения социальных контрактов (в т.ч. содействие гражданам в признании нуждающимися в социальном обслуживании и социальном сопровождении) | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение психологической помощи гражданам (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба «Экстренная детская помощь») | Полустационарное обслуживание | |
| Стационарное отделение, сектор временного пребывания беременных несовершеннолетних | Стационарное обслуживание | |
| Отделение социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи» | Полустационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения» | Балтина Наталья Сергеевна | тел./факс: 8(34676) 20-200 (доб. 301) e-mail: uraykcson@admhmao.ru e-mail: info@укцсон.рф; сайт: укцсон.рф | 628285, ХМАО-Югра, г. Урай, 2 мкр., д. 24 | г. Урай, мкр. 2, д. 24 | Отделение социального сопровождения граждан, | Полустационарное обслуживание | |
| Социально-медицинское отделение |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями |
| г. Урай, ул. Узбекистанская, д. 8 | Отделение для несовершеннолетних | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение психологической помощи гражданам |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» | Басырова Эльвира Рафаилевна | тел./факс: 8 (3467) 38-86-80 e-mail: hmkcson@admhmao.ru, сайт: http://kcsons.ru/ | 628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45 | г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45, корпус А | Отделение «Социальные квартиры для одиноких престарелых» | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социального сопровождения граждан |
| Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (сектор «Хоспис на дому») | Обслуживание на дому | |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации | Полустационарное обслуживание | |
| Социально-медицинское отделение |
| 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» | Завтур Мария Александровна | тел/факс: 8 (3467) 33-61-62 e-mail: hmrcdpov@admhmao.ru сайт: https://hmrcd.ru/ | 628002, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Красногвардейская, д. 7 «А» | г. Ханты-Мансийск, ул. Красногвардейская, д. 7 «А» | Отделение дневного пребывания | Полустационарное обслуживание | |
| Социально-медицинское отделение |
| Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (в том числе «Служба домашнего визитирования») |
| Отделение социальной реабилитации и абилитации |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | Лифанова Ирина Александровна | тел: 8 (3467)32-07-91, 32-07-92 факс 8 (3467)32-07-91 e-mail: HMCPD@admhmao.ru сайт: https://hmcpd.ru// | 628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Свердлова д. 23 | г. Ханты-Мансийск, ул. Свердлова д. 23 | Отделение содействия семейному воспитанию | Полустационарное обслуживание | |
| Стационарное отделение | Стационарное обслуживание | |
| Социально-медицинское отделение | Полустационарное обслуживание | |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям» | Семенихина Оксана Владимировна | тел: 8 (3467) 930-771 e-mail: nadegdahm@mail.ru; hmcpsd@admhmao.ru сайт: http://www.vegahm.ru/ | 628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Светлая, д. 65 | г. Ханты-Мансийск, ул. Светлая, д. 65 | Отделение дневного пребывания несовершеннолетних | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение социального сопровождения граждан |
| Отделение психологической помощи гражданам |
| Отделение социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи |
| Отделение дневного пребывания несовершеннолетних |
|  | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» | Добрынкина Венера Николаевна | тел./факс 8 (34675) 7-24-16 e-mail: ugkcson@admhmao.ru сайт: http://sferaugorsk.com | 628263, ХМАО-Югра, г. Югорск, ул. Толстого, д. 8 | г.Югорск, ул. Толстого, д. 8 тел: 8(34675) 7-04-14 | Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов | Обслуживание на дому | |
| г. Югорск, ул. Калинина, д. 25 тел: 8 (34675)7-57-56, 2-38-92, 7-49-70 | Отделение социального сопровождения граждан | Полустационарное обслуживание | |
| Отделение дневного пребывания несовершеннолетних |
| 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 |
| г.Югорск, ул. 40 лет Победы, д. 3А тел: 8 (34675) 7-23-76, 2-39-75 | Отделение социальной реабилитации и абилитации детей с ограниченными возможностями здоровья |

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **ФИО руководителя, телефон** | **Адрес электронной почты, сайта** | **Юридический адрес организации** | **Сведения об объектах организации для сбора информации оператором** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Фактический адрес места предоставления услуг** | **Форма обслуживания** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
|  | Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна | Курамшина Лилия Ринатовна тел: 89505132031 | [e-mail: lily090983@gmail.com](mailto:e-mail:%20lily090983@gmail.com%20%0dсайт%20отсутствует)  [сайт отсутствует](mailto:e-mail:%20lily090983@gmail.com%20%0dсайт%20отсутствует) | 628485, ХМАО-Югра, г. Когалым, проспект Шмидта, д. 10, кв. 101 | 628485, ХМАО-Югра, г. Когалым, проспект Шмидта, д. 10, кв. 101 | Полустационарное обслуживание |
|  | Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович | Валеев Артур Салаватович тел: 83466799993 | e-mail: [as@valeev86.ru](mailto:as@valeev86.ru) сайт отсутствует | 628486, ХМАО-Югра, г. Когалым, ул. Мира, д. 52, кв.33 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич | Лобов Александр Анатольевич тел. 8-950-507-72-26 | e-mail: [lo8ov.alex@yandex.ru](mailto:lo8ov.alex@yandex.ru) сайт: <http://помощьблизким.рф/> | 628200, Кондинский район, пгт. Междуреченский, ул. А. Матросова, д.17 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна | Кулдашева Малохат Сулаймоновна тел. 89044895652 | e-mail: maly.79@bk.ru сайт отсутствует | 628672, ХМАО-Югра, г. Лангепас, ул. Парковая, д.7А, кв.9 | г. Лангепас, ул. Парковая, д.7А, кв.9 | Полустационарное обслуживание |
|  | Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна | Марагина Эльза Александровна тел: 89505286901 | [e-mail: maehlza@yandex.ru](mailto:e-mail:%20maehlza@yandex.ru%20%0dсайт:%20отсутствует)  [сайт: отсутствует](mailto:e-mail:%20maehlza@yandex.ru%20%0dсайт:%20отсутствует) | 628672, ХМАО-Югра, г. Покачи, ул. Виноградная, д.2 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна | Самарская Татьяна Васильевна тел: 89825428818 | [e-mail: tatyana.vansheva@mail.ru](mailto:e-mail:%20tatyana.vansheva@mail.ru%20%0dсайт:%20%20http://schastlivayamamamegion.ru)  [сайт: http://schastlivayamamamegion.ru](mailto:e-mail:%20tatyana.vansheva@mail.ru%20%0dсайт:%20%20http://schastlivayamamamegion.ru) | 628680, ХМАО-Югра, г. Мегион, ул. А.М. Кузьмина, д. 22, кв. 114 | г. Мегион, ул. Строителей, д. 2/3 | Полустационарное обслуживание |
|  | Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна | Дорофеева Елена Петровна тел: 89088972229 | [e-mail: social.delena@gmail.com](mailto:e-mail:%20social.delena@gmail.com%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует)  [сайт: информация отсутствует](mailto:e-mail:%20social.delena@gmail.com%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует) | 628680, ХМАО-Югра, г. Мегион, ул. Новая, д. 3, кв. 6 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Вахидова Олеся Анатольевна | Вахидова Олеся Анатольевна тел: 89044701957 | e-mail: [dobroedelomegion@yandex.ru](mailto:dobroedelomegion@yandex.ru) сайт: http://dobroedelomegion.ru/ | 628680, ХМАО-Югра, г. Мегион, пгт. Высокий, ул. Гагарина, д. 1/1, кв. 9 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич | Щербинин Константин Николаевич тел: 89224350040, 8(904)-456-67-86 | [e-mail: zabotamegion@yandex.ru](mailto:e-mail:%20zabotamegion@yandex.ru%20%0dсайт:%20https://zabotamegion.ru)  [сайт: https://zabotamegion.ru](mailto:e-mail:%20zabotamegion@yandex.ru%20%0dсайт:%20https://zabotamegion.ru) | 628680, ХМАО-Югра, г. Мегион, ул. Строителей, д. 3/2, кв.26 | г. Мегион, пгт. Высокий, ул. Ленина, д.63/2 (стационар) | Стационарное, полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна | Аминова Оксана Рафисовна тел.: 8-912-087-82-04 | e-mail: [umnvclub@yandex.ru](mailto:umnvclub@yandex.ru); [aminova@yandex.ru](mailto:aminova@yandex.ru) сайт: не указан | 628606, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Нефтяников, д. 20, оф. 1001 | г. Нижневартовск, ул. Нефтяников, д. 20, оф. 1001 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Общество с ограниченной ответственностью «Любава» | Игнатьева Дарья Михайловна тел.: 8(912) 539-71-73 | e-mail: 5397173@mail.ru сайт отсутствует | 628606, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Чапаева, № 5, пом. 1005-1006 | г. Нижневартовск, ул. Чапаева, № 5, пом. 1005-1006 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ» | Яковенко Александр Иванович тел.: 8(922) 400 95 73 | e-mail: [glavbuch@stts.host](mailto:glavbuch@stts.host) сайт: информация отсутствует | 628606, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Менделеева, 19, оф.305 | г. Нижневартовск, ул. Менделеева, 19, оф.305 | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна | Федоренко Галина Федоровна тел: 8(982)1803470 | e-mail: [boikofgalina@yandex.ru](mailto:boikofgalina@yandex.ru) сайт: информация отсутствует | 628600, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, проспект Комсомольский, д.16 | г. Нижневартовск, проспект Комсомольский, д.16 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила» | Комова Валентина Александровна тел: 89129353080; 8(3466) 22-09-25 | e-mail: [vakomova2010@yandex.ru](mailto:vakomova2010@yandex.ru) сайт: ps-nv.ru | 628600, ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Ханты-Мансийская, д. 29, кв. 104 | г. Нижневартовск, ул. Ханты-Мансийская, д. 29, кв. 104 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна | Ахметгалиева Марина Сабировна тел: 89003912075; 8(34672) 4-16-84 | e-mail: [marinaali-86@mail.ru](mailto:marinaali-86@mail.ru), dushevnie.lyudi@yandex.ru сайт: www.lyudi86.com | 628187, ХМАО-Югра, г. Нягань, ул. Речная, д. 143, пом. 13 | г. Нягань, ул. Юбилейная, д. 2а | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна | Тюменцева Анастасия Алексеевна тел: 89028565956, 8(34672) 7-13-74 | e-mail: [agnes-tu@mail.ru](mailto:agnes-tu@mail.ru), tumentseva.dd66@gmail.com, 71374taa@gmail.com сайт: https://соцпомощь86.рф/ | 628183, ХМАО-Югра, г. Нягань, 3 мкр., д. 8, кв. 122 | г. Нягань, 2 мкр., д. 24, кв. 19 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна | Иванова Надежда Федоровна тел: 8-932-250-88-19, 8-902-491-93-13 | e-mail: [ip.ivanova.nf@gmail.com](mailto:ip.ivanova.nf@gmail.com) Территорияпомощи86.рф | 628181, г. Екатеринбург ул. Черепанова, д.12 кв.523 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна | Чижова Кристина Дмитриевна тел: 89088857130 | e-mail: chizhova.kristina@mail.ru сайт отсутствует | 628126, ХМАО-Югра, Октябрьский район, пгт. Приобье, мкр. Речников, д 22. | Октябрьский район, пгт. Приобье, ул. Крымская, д.1 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна | Бочкарева Валентина Владимировна тел: 8 (3462) 380-881 | e-mail: [Wmvalya@gmail.com](mailto:Wmvalya@gmail.com) сайт отсутствует | 628408, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Энергетиков, д.43 | г. Сургут, ул. Привокзальная, д. 16/2 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна | Глухова Оксана Сергеевна тел: 89129012928 | [e-mail: o-gluhova@mail.ru](mailto:e-mail:%20o-gluhova@mail.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует)  [сайт: https://лиганадежды.рф/](mailto:e-mail:%20o-gluhova@mail.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует) | 628418, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Г. Кукуевицкого, 14/1 кв. 69 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна | Андрианова Анна Геннадьевна тел: 89222542858 | e-mail: [sidelkasurgut@yandex.ru](mailto:sidelkasurgut@yandex.ru) сайт: http://sidelka86.ru/ | 628402, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул.Мелик-Карамова, д. 4 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна | Денисова Анна Владимировна тел: 89526963617 | e-mail: [ru496@mail.ru](mailto:ru496@mail.ru) сайт: https://ipdenisova.ru/ | 628415, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Чехова, д. 10/1, кв. 23 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна | Бондаренко Наталья Петровна тел: 89128153048, 89825190549 | [e-mail: revf75@mail.ru](mailto:e-mail:%20revf75@mail.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует)  [сайт: https://www.ostrovokrechi.com/](mailto:e-mail:%20revf75@mail.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует) | 628405, ХМАО-Югра, ул. Югорская, д. 5, кв..135 | г. Сургут, ул. Югорская, д. 15 | Полустационарное обслуживание |
|  | Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна | Пасункина Татьяна Юрьевна тел: 89129002233 | e-mail: tanpas@mail.ru сайт: информация отсутствует | 628331, Нефтеюганский район, пгт. Пойковский, мкр.. 3-й, д 46, кв.14 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Голикова Анна Олеговна | Голикова Анна Олеговна тел: 8-922-784-90-79 | e-mail: [natalya.artichok@yandex.ru](mailto:natalya.artichok@yandex.ru) сайт: информация отсутствует | 628416, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Ленина, 35/1 кв. 47 | г. Сургут, ул. Ленина, д. 21, оф. 407 | Полустационарное обслуживание |
|  | Индивидуальный предприниматель Ерёмина Анастасия Витальевна | Ерёмина Анастасия Витальевна тел: 89324163515 | [e-mail: info7gnomov@mail.ru](mailto:e-mail:%20info7gnomov@mail.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует)  [сайт: https://7gnomov.pro/](mailto:e-mail:%20info7gnomov@mail.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует) | 628408, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Республики, д.85 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс» | Заложнева Гузель Рафисовна, тел: 8(922) 2546760 | e-mail: [zalozhneva\_gr@nadja-surgut.ru](mailto:zalozhneva_gr@nadja-surgut.ru) сайт: уточнить у поставщика | 628401, ХМАО-Югра, г. Сургут, ул. Мелик-Карамова, д. 92, офис 5 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна | Кулебякина Алла Николаевна тел: 89088967350 | [e-mail: allacul@mail.ru](mailto:e-mail:%20allacul@mail.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует)  [сайт: информация отсутствует](mailto:e-mail:%20allacul@mail.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует) | 628285, ХМАО-Югра, г.Урай, мкр. 2, д.83, кв. 16 | г.Урай, мкр. Западный, д.16 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич | Жидоморов Алексей Геннадьевич тел: 89505076575; 89044680128 | e-mail: [giggs76@yandex.ru](mailto:giggs76@yandex.ru) сайт: информация отсутствует | 628285, ХМАО-Югра, г. Урай, мкр. Западный, д. 13, кв.133 | г. Урай, мкр.3, д.29 | Полустационарное обслуживание |
|  | Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна | Дармороз Татьяна Леонидовна тел: 89088857995 | [e-mail: Tanya599758809@yandex.ru](mailto:e-mail:%20Tanya599758809@yandex.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует)  [сайт: информация отсутствует](mailto:e-mail:%20Tanya599758809@yandex.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует) | 628285, ХМАО-Югра, г. Урай, мкр. 2а д. 5 кв. 4 | г. Урай, мкр.3, д.22 | Полустационарное обслуживание |
|  | Индивидуальный предприниматель Донина Елена Ивановна | Донина Елена Ивановна тел: 89088969148 | [e-mail: KarameLdonina@yandex.ru](mailto:e-mail:%20KarameLdonina@yandex.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует)  [сайт: информация отсутствует](mailto:e-mail:%20KarameLdonina@yandex.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует) | 628285, ХМАО-Югра, г. Урай, мкр. Западный, д.12, кв.151 | г. Урай, мкр. Западный, д.13 | Полустационарное обслуживание |
|  | Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна | Замахайлова Римма Ильсуровна тел: 89224486367, 89088856137 | [e-mail: rimmazamahailova@mail.ru](mailto:e-mail:%20rimmazamahailova@mail.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует)  [сайт: информация отсутствует](mailto:e-mail:%20rimmazamahailova@mail.ru%20%0dсайт:%20информация%20отсутствует) | 628285, ХМАО-Югра, г. Урай, мкр. 1, д. 5, пом. 24 | г. Урай, 3 мкр., д.22 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич | Хмелевский Данила Евгеньевич тел: 79088901484 | [e-mail: daniel999@yandex.ru](mailto:e-mail:%20daniel999@yandex.ru%20%0dсайт:%20https://daniel9993.wixsite.com/my-site)  [сайт: https://daniel9993.wixsite.com/my-site](mailto:e-mail:%20daniel999@yandex.ru%20%0dсайт:%20https://daniel9993.wixsite.com/my-site) | 628285, ХМАО-Югра, г. Урай, мкр. 2, д. 52, пом. 22 | г. Урай, ул. Толстого, д.22, каб. 15 | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна | Бизина Инна Сергеевна тел: 89821527491 | e-mail: bizinaosod@gmail.com сайт отсутствует | 628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Чехова, д. 27, кв. 93 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьвна | Староста Ирина Григорьвна тел: 8-904-48-692-49 | e-mail: [mbirf@yandex.ru](mailto:mbirf@yandex.ru) сайт отсутствует | 628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Гагарина, д. 113, кв. 4 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна | Морозова Анна Николаевна тел: 8-908-882-17-15 | e-mail: [Sorcha13@yandex.ru](mailto:Sorcha13@yandex.ru) сайт: https://www.psiholog86.com | 628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Пионерская, д. 118, кв. 31 | г. Ханты-Мансийск, ул. Крупской, д.26, пом.403 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна | Терехова Людмила Владимировна тел: 8-912-902-56-67 | e-mail: [terehovabiz@mail.ru](mailto:terehovabiz@mail.ru) сайт отсутствует | 628011, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45А, кв. 620 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич | Лажинцев Демид Николаевич тел: 8-968-20-073-00, 89220009911 | e-mail: [demidlazhincev@mail.ru](mailto:demidlazhincev@mail.ru) сайт отсутствует | 628001, ХМАО-Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Студенческая, д. 20, кв. 72 | г. Ханты-Мансийск, ул. Пролетарская, д. 25 | Полустационарное обслуживание, обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич | Меняйленко Алексей Сергеевич тел: 89048853365; 8(34675)340-99 | e-mail: [pansionat\_2017@mail.ru](mailto:pansionat_2017@mail.ru), [alex\_dok@bk.ru](mailto:alex_dok@bk.ru) сайт: https://seyrguo.wixsite.com/pansionat86 | 628240, ХМАО-Югра, г. Советский, ул. Строительная, д. 41, пом. 2 | г. Советский, ул. Уральская, д. 4 | Стационарное обслуживание |
|  | Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна | Моисеева Виктория Владимировна тел: 89324123460 | e-mail: [ya.moiseeff@yandex.ru](mailto:ya.moiseeff@yandex.ru) сайт отсутствует | 628242, ХМАО-Югра, г. Советский, пер. Раевского, д. 26 | г. Советский, ул. Гагарина, д.31а | Полустационарное обслуживание |
|  | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга» | Байкарова Татьяна Дмитриевна тел: 89048854054 | e-mail: [Baykarova@mail.ru](mailto:Baykarova@mail.ru) сайт: информация отсутствует | 628242, ХМАО-Югра, г. Советский, ул. Кирова, д.20, кв.15 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому у получателя услуг | Обслуживание на дому |
|  | Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович | Уклеин Александр Викторович тел: 89505271565 | e-mail: uklein-89@mail.ru, сайт отсутствует | ХМАО-Югра, Советский район, пгт. Зеленоборск, ул. Промышленная, д 14, стр. Е, пом. 28 | Помещения отсутствуют, услуги оказываются на дому | Обслуживание на дому |
|  | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс» | Арлашкина Марина Дмитриевна тел. 8(34675) 7-01-20, 89224184773 | e-mail: [pansionat\_kovcheg@mail.ru](mailto:pansionat_kovcheg@mail.ru) сайт: информация отсутствует | 628260, г. Югорск, ул. Механизаторов, д. 17 | г. Югорск, ул. Механизаторов, № 22, пом. 55 | Стационарное обслуживание |

## Выборка исследования

**Таблица 3 – Выборочная совокупность респондентов**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Количество получателей услуг за 2021 год (генеральная совокупность) | Количество опрошенных получателей услуг (выборочная совокупность), из них: | по формам опроса | | | Объем выборочной совокупности, % |
| форма опроса 1 | форма опроса 2 | форма опроса 3 |
| (телефонный) | (анкетирование, в т.ч. онлайн) |  |
| 1 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения» | 4263 | 600 | 150 | 450 | 0 | 14% |
| 2 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 4817 | 600 | 150 | 450 | 0 | 12% |
| 3 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» | 2459 | 600 | 150 | 450 | 0 | 24% |
| 4 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 6295 | 600 | 150 | 450 | 0 | 10% |
| 5 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения» | 4417 | 600 | 150 | 450 | 0 | 14% |
| 6 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр» | 1060 | 424 | 106 | 318 | 0 | 40% |
| 7 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения» | 5082 | 600 | 150 | 450 | 0 | 12% |
| 8 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» | 21888 | 600 | 150 | 450 | 0 | 3% |
| 9 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 8739 | 600 | 150 | 450 | 0 | 7% |
| 10 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр» | 1460 | 584 | 146 | 438 | 0 | 40% |
| 11 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Излучинский дом-интернат» | 48 | 40 | 5 | 35 | 0 | 83% |
| 12 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 81 | 33 | 8 | 25 | 0 | 41% |
| 13 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения» | 19094 | 600 | 150 | 450 | 0 | 3% |
| 14 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 10486 | 600 | 150 | 450 | 0 | 6% |
| 15 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | 1980 | 600 | 150 | 450 | 0 | 30% |
| 16 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 60 | 24 | 6 | 18 | 0 | 40% |
| 17 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения» | 3903 | 600 | 150 | 450 | 0 | 15% |
| 18 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр» | 1003 | 402 | 101 | 301 | 0 | 40% |
| 19 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 3881 | 600 | 150 | 450 | 0 | 15% |
| 20 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения» | 3399 | 600 | 150 | 450 | 0 | 18% |
| 21 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр» | 928 | 372 | 93 | 279 | 0 | 40% |
| 22 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 3280 | 600 | 150 | 450 | 0 | 18% |
| 23 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр» | 769 | 308 | 77 | 231 | 0 | 40% |
| 24 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 108 | 44 | 11 | 33 | 0 | 41% |
| 25 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения» | 7227 | 600 | 150 | 450 | 0 | 8% |
| 26 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 514 | 206 | 52 | 154 | 0 | 40% |
| 27 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр» | 932 | 373 | 93 | 280 | 0 | 40% |
| 28 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр» | 245 | 98 | 25 | 73 | 0 | 40% |
| 29 | Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр» | 258 | 104 | 26 | 78 | 0 | 40% |
| 30 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения» | 9712 | 600 | 150 | 450 | 0 | 6% |
| 31 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» | 9068 | 600 | 150 | 450 | 0 | 7% |
| 32 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства» | 234 | 94 | 24 | 70 | 0 | 40% |
| 33 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям» | 3115 | 600 | 150 | 450 | 0 | 19% |
| 34 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр» | 753 | 302 | 76 | 226 | 0 | 40% |
| 35 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» | 1332 | 533 | 133 | 400 | 0 | 40% |
| 36 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям» | 3575 | 600 | 150 | 450 | 0 | 17% |
| 37 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения» | 4362 | 600 | 150 | 450 | 0 | 14% |
| 38 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» | 6926 | 600 | 150 | 450 | 0 | 9% |
| 39 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр» | 939 | 376 | 94 | 282 | 0 | 40% |
| 40 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» | 528 | 212 | 53 | 159 | 0 | 40% |
| 41 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям» | 2127 | 600 | 150 | 450 | 0 | 28% |
| 42 | Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения» | 6302 | 600 | 150 | 450 | 0 | 10% |
| 43 | Индивидуальный предприниматель Курамшина Лилия Ринатовна | 59 | 24 | 6 | 18 | 0 | 41% |
| 44 | Индивидуальный предприниматель Валеев Артур Салаватович | 96 | 39 | 10 | 29 | 0 | 41% |
| 45 | Индивидуальный предприниматель Лобов Александр Анатольевич | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 100% |
| 46 | Индивидуальный предприниматель Кулдашева Малохат Сулаймоновна | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 67% |
| 47 | Индивидуальный предприниматель Марагина Эльза Александровна | 6 | 3 | 1 | 2 | 0 | 50% |
| 48 | Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна | 68 | 28 | 7 | 21 | 0 | 41% |
| 49 | Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна | 15 | 6 | 2 | 4 | 0 | 40% |
| 50 | Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди» | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% |
| 51 | Индивидуальный предприниматель Щербинин Константин Николаевич | 26 | 11 | 3 | 8 | 0 | 42% |
| 52 | Индивидуальный предприниматель Аминова Оксана Рафисовна | 13 | 6 | 2 | 4 | 0 | 46% |
| 53 | Общество с ограниченной ответственностью «Любава» | 71 | 29 | 7 | 22 | 0 | 41% |
| 54 | Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Помощь без границ» | 8 | 4 | 1 | 3 | 0 | 50% |
| 55 | Индивидуальный предприниматель Федоренко Галина Федоровна | 28 | 12 | 3 | 9 | 0 | 43% |
| 56 | Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила» | 29 | 12 | 3 | 9 | 0 | 41% |
| 57 | Индивидуальный предприниматель Ахметгалиева Марина Сабировна | 156 | 63 | 16 | 47 | 0 | 40% |
| 58 | Индивидуальный предприниматель Тюменцева Анастасия Алексеевна | 106 | 43 | 11 | 32 | 0 | 41% |
| 59 | Индивидуальный предприниматель Иванова Надежда Федоровна | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 | 50% |
| 60 | Индивидуальный предприниматель Чижова Кристина Дмитриевна | 158 | 64 | 16 | 48 | 0 | 41% |
| 61 | Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна | 23 | 10 | 3 | 7 | 0 | 43% |
| 62 | Индивидуальный предприниматель Глухова Оксана Сергеевна | 87 | 35 | 9 | 26 | 0 | 40% |
| 63 | Индивидуальный предприниматель Андрианова Анна Геннадьевна | 150 | 60 | 15 | 45 | 0 | 40% |
| 64 | Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна | 48 | 20 | 5 | 15 | 0 | 42% |
| 65 | Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна | 142 | 57 | 14 | 43 | 0 | 40% |
| 66 | Индивидуальный предприниматель Пасункина Татьяна Юрьевна | 21 | 9 | 2 | 7 | 0 | 43% |
| 67 | Автономная некоммерческая организация «Центр комплексной социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Территория помощи» | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 100% |
| 68 | Индивидуальный предприниматель Ерёмина Анастасия Витальевна | 84 | 34 | 9 | 25 | 0 | 40% |
| 69 | Ассоциация Медико-социальной помощи «Наджа Альянс» | 11 | 5 | 1 | 4 | 0 | 45% |
| 70 | Индивидуальный предприниматель Кулебякина Алла Николаевна | 300 | 120 | 30 | 90 | 0 | 40% |
| 71 | Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич | 42 | 17 | 4 | 13 | 0 | 40% |
| 72 | Индивидуальный предприниматель Дармороз Татьяна Леонидовна | 188 | 76 | 19 | 57 | 0 | 40% |
| 73 | Индивидуальный предприниматель Донина Елена Ивановна | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 67% |
| 74 | Индивидуальный предприниматель Замахайлова Римма Ильсуровна | 61 | 25 | 6 | 19 | 0 | 41% |
| 75 | Индивидуальный предприниматель Хмелевский Данила Евгеньевич | 35 | 14 | 4 | 10 | 0 | 40% |
| 76 | Индивидуальный предприниматель Бизина Инна Сергеевна | 42 | 17 | 4 | 13 | 0 | 40% |
| 77 | Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьвна | 86 | 35 | 9 | 26 | 0 | 41% |
| 78 | Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна | 59 | 24 | 6 | 18 | 0 | 41% |
| 79 | Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна | 8 | 4 | 1 | 3 | 0 | 50% |
| 80 | Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич | 60 | 24 | 6 | 18 | 0 | 40% |
| 81 | Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич | 8 | 4 | 1 | 3 | 0 | 50% |
| 82 | Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна | 17 | 7 | 2 | 5 | 0 | 41% |
| 83 | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга» | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 50% |
| 84 | Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович | 11 | 5 | 1 | 4 | 0 | 45% |
| 85 | Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Абиликс» | 14 | 6 | 2 | 4 | 0 | 43% |

# Приложение 1. 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 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»*  *СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи», 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 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»,, 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 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»* | 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 3. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора** |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ  *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации. |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4. |
| 2. | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Изучение условий в помещении организации. |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5. |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6. |
| 3. | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ  *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 3.1. Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| 3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8. |
| 4. | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9. |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10. |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12. |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)* | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13. |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  *- в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;*  *- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)* | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14. |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15. |

**Показатели, характеризующие**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;  - на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социального обслуживания) (**Пинф)** | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Истенд)** | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Исайт)** | 1-100 баллов |
| Для сферы культуры, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пинф= (** | **Истенд +Исайт** | **)×100,** | **(1.1)** | | 2× **Инорм** |   В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( **Инорм**), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Пинф=** | **1** | **× (** | **Истенд** | **+** | **Исайт** | **)×100,** | **(1.1)** | | **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |   где  **Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;  **Исайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);  **Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социального обслуживания совпадают (в сфере культуры);  **Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социального обслуживания установлено нормативными правовыми актами;  **Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации *(количество единиц информации)* | | | На стенде  \* | На сайте | | Сфера социального обслуживания | статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»  постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239  приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056)  *(приложение 4 к расчету показателя 1.1)* | 17(15\*\*) | 19(17\*\*) |     \* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.  \*\* При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**Инорм**) уменьшается на соответствующее количество единиц | | | | | | |

**Пример расчета значения показателя 1.1.**

**Расчет по варианту 4:**

Вариант 4 Для организации социального обслуживания

1. Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации

1. Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 10 единиц информации

на официальном сайте организации – 19 единиц информации.

**Расчет по варианту 4:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **10** | **+** | **19** | **) ×100** |  |
| **2** | **17** | **19** |

**0,5 × (0,59 + 1) ×100 = 0,5 × 159 = 79,50 = 79 баллов**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - абонентского номера телефона;  - адреса электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);  - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  1) абонентского номера телефона;  2) адрес электронной почты;  3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)* **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ**(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)**  где  **Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);  **Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социального обслуживания.  При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.  **Пример расчета значения показателя 1.2.**  Вариант 1  На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они  функционируют:  1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);  2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)  **Расчет по варианту 1**  **(30 баллов × 2 способа) = 60 баллов**  Вариант 2  На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они  функционируют:  1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);  2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);  3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)  **Расчет по варианту 2**  **(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов**  Вариант 3  На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они  функционируют:  1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);  2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);  3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);  **Расчет по варианту 3**  **100 баллов** (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  **в баллах** |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Поткруд= (** | **Устенд +Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | 2×**Чобщ** |   В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Поткруд =** | **1** | **× (** | **Устенд** | **+** | **Усайт** | **)×100,** | **(1.3)** | | **2** | **Чобщ -стенд** | **Чобщ -сайт** |   где:  **Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;  **Усайт** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;  Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг;  Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;  Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.  **Пример расчета значения показателя 1.3.**  Вариант 1.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;  **Расчет по варианту 1**  **(200+330) : (2 × 450) ×100 = 530 : 900 × 100 = 0,5889 × 100=58,89 = 59 баллов**.  Вариант 2  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;  **Расчет по варианту 2**  **0,5 × ((170/450) + (320/360)) × 100 = 0,5 × (0,378+0,889) × 100 = 0,6365 × 100= 63,65 = 64 балла** | | | | | | |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» (К1)** | |  | **К1 = (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)**  Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 1** (по значениям показателей в варианте 1)  **Пинф** - соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.  **Пдист** - наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.  **Поткруд** - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» **-** 59 баллов.  **Расчет значения критерия 1:**  **К1= (0,3 × 42) + (0,3 × 60) + (0,4 × 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 балла** | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 2.1. | Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;  3) наличие и доступность питьевой воды;  4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  5) санитарное состояние помещений организации социального обслуживания;  6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки);  7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социального обслуживания);  8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**) |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**  где:  **Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)  **Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.  При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов  **Пример расчета значения показателя 2.1.**  Вариант 1.  В организации в наличии **три** условия комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;  3) наличие и доступность питьевой воды.  **Расчет по варианту 1**  **Пкомф.усл = 20 баллов × 3 условия = 60 баллов**  Вариант 2.  В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;  3) наличие и доступность питьевой воды.  4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  5) санитарное состояние помещений организации социального обслуживания.  **Расчет по варианту 2**  **Пкомф.усл = 20 баллов × 5 условий = 100 баллов**  Вариант 3.  В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания;  3) наличие и доступность питьевой воды.  4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  5) санитарное состояние помещений организации социального обслуживания  6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки).  **Расчет по варианту 3**  **Пкомф.усл = 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды) | | | | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социального обслуживания (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов |  |
| **В сфере социального обслуживания**  Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социального обслуживания (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** и рассчитывается по формуле (2.2со)   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Псоожид = Ссвоевр =** | **Усвоевр** | **×100** | **(2.2со)** | | **Чобщ** |   где  **Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг  **Пример расчета значения показателя 2.2.**  Вариант 4. В сфере социального обслуживания  Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;  Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.  **Расчет по варианту 4**  **Псоожид = 217 : 230 × 100 = 0,9434 × 100 = 94,34 = 94 балла** | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  **в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пкомфуд =** | **Укомф** | **×100,** | **(2.3)** | | **Чобщ** |   где  **Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 2.3.**  Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания – 400 чел;  Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  **Расчет показателя 2.3.**  **Пкомфуд = 400: 450 × 100 = 0,8889 × 100 = 88,89 = 89 баллов** | | | | | | |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,**  **в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** | |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)**  *В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****, критерий не установлен.***  При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного видакритерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).  **К2=( К1+ К3)/2** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 2** (по значениям показателей в варианте 1)  Вариант 1. Для организаций в сфереохраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства  **Пкомф.усл** - обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.  **Пожид** - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.  **Пкомфуд** - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания – 89 баллов.  **Расчет значения критерия 2:**  **К2= 0,3 × 60 + 0,4 ×74 + 0,3 × 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 балла** | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | | **Показатели оценки качества** | | **Значи-мость пока-зателей** | | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | | **Значение параметров в баллах** | | **Макси-мальное значение показателей** | |
| 3.1 | | Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания. **(Поргдост)** | | 0,3 | | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:  1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  4) сменных кресел-колясок;  5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания. | | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | | 0 баллов | | 100 баллов  Для расчета формула (3.1)  Единого порядка | |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | | по 20 баллов за каждое условие  **(Торгдост)** | |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | | 100 баллов | |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост, (3.1)**  где:  **Торгдост** – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);  **Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов.  При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов  **Пример для расчета значения показателя 3.1.**  Вариант 1  В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):  1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания;  4) наличие сменных кресел-колясок.  **Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов – 4.  **Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.  **Расчет по варианту 1:**    **Поргдост = 20 баллов × 4 условия = 80 баллов**  Вариант 2  В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.  **Расчет по варианту 2**  **Поргдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам). | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2 | Обеспечение в организации социального обслуживания 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 социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в  дистанционном режиме или на дому. **(Пуслугдост)** | | 0,4 | | 3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  5) помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории;  6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | | 0 баллов | | 100 баллов  Для расчета формула (3.2)  Единого порядка | |
| - **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) **(Суслугдост)** | | по 20 баллов за каждое условие  **(Туслугдост)** | |
| - наличие пяти и более условий доступности | | 100 баллов | |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**  где:  **Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  **Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)** принимает значение 100 баллов  **Пример для расчета значения показателя 3.2.**  Вариант 1  В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):  1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;  3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  **Соргдост –** количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.  **Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.  **Расчет по варианту 1**  **Пуслугдост = 20 баллов × 3 условия = 60 баллов**  Вариант 2  В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.  **Расчет по варианту 2**  **Пуслугдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам). | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **(Удост)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чинв)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пдостуд = (** | **Удост** | **) ×100,** | **(3.3)** | | **Чинв** |   где  **Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;  **Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.  **Пример для расчета значения показателя 3.3.**  **Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;  **Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.  **Расчет показателя 3.3.**  **Пдостуд = 125: 175 × 100 = 0,7142 ×100 = 71,42 = 71 балл** | | | | | | |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 3** (по значениям показателей в варианте 1):  **Поргдост** - оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;  **Пуслугдост** - обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;  **Пдостуд -** доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.  **Расчет значения критерия 3:**  **К3 = (0,3 × 80) + (0,4 × 60) + (0,3 × 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 баллов**. | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пперв.конт уд)** | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.1) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** | **) ×100,** | **(4.1)** | | **Чобщ** |   где  **Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 4.1.**  **Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.  **Расчет показателя 4.1.**  **Пперв.конт уд = (130 : 150) × 100 = 0,8667 × 100 = 86,67 = 87 баллов**. | | | | | | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Показ.услугуд)** | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социального обслуживания | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.2) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** | **) × 100,** | **(4.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 4.2.**  **Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.  **Расчет показателя 4.2.**  **Показ.услугуд = (145 : 150) × 100 = 0,9667 × 100 = 96,67 = 97 баллов**. | | | | | | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** | **) × 100,** | **(4.3)** | | **Чобщ** |   где  **Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 4.3.**  **Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.  **Расчет показателя 4.3.**  **Показ.услугуд = (70 : 95) × 100 = 0,7368 × 100 = 73,68 = 74 балла** | | | | | | |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» (К4)** | | 1,0 | *Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:*  **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)**  *Для организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»* ***не установлен.*** *При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 ««Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:*  **К4 = (К1+ К3)/2** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 4:**  Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства  **Пперв.конт уд –**доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания – 87 баллов;  **Показ.услугуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания – 97 баллов;  **Пвежл.дистуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.  **Расчет значения критерия 4**  **К4 = (0,4 × 87) + (0,4 × 97) + (0,2 × 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 баллов** | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Преком)** | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.1) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Преком = (** | **Уреком** | **)×100,** | **(5.1)** | | **Чобщ** |   где  **Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 5.1.**  **Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.1.  **Преком = (125 : 250) × 100 = 0,50 × 100 = 50 баллов.** | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[[2]](#footnote-2) **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации социального обслуживания;  - графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.2) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** | **)×100,** | **(5.2)** | | **Чобщ** |   где  **Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 5.2.**  **Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:  1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;  2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.2.  **Преком = (230 : 250) × 100 = 0,92 × 100 = 92 балла.** | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания **(Ууд),** по отношению к  числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пуд = (** | **Ууд** | **)×100,** | **(5.3)** | | **Чобщ** |   где  **Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 5.3.**  **Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания – 200 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.3.  **Преком = (200 : 250) × 100 = 0,80 ×100 = 80 баллов.** | | | | | | |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | | 1,0 | *В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:*  **К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)**  *В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.*  При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).  **К5 = (К1+ К3)/2** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 5:**  Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства  **Преком –**доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания), выраженная в баллах – 50 баллов.  **Порг.услуд –**доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.  **Пуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания, выраженная в баллах – 80 баллов.  Расчет значения критерия 5:  **К5 = 0,3 × 50 + 0,2 × 92 + 0,5 × 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 балла**.  Вариант 2. Для организаций социального обслуживания, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства  **К1 –** открытость и доступность информации об организации социального обслуживания – 54 балла.  **К3 –** доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.  Расчет значения критерия 5:  **К5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 балл.** | | | | | | |

**Показатель оценки качества по организации социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества**

**Sn=∑Kmn/5, (6)**

где:

**Sn –** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

**Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (**по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах (по варианту 1)):

**S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 балла.**

**Показатель оценки качества по отрасли социального обслуживания в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)**

**Sou =∑Soun /Nou, (7)**

где:

**Sou –** показатель оценки качества по о-й отрасли социального обслуживания в u-м субъекте Российской Федерации;

**Soun –** показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социального обслуживания в u-м субъекте Российской Федерации;

**Nou–** количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социального обслуживания в u-м субъекте Российской Федерации.

**Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли социального обслуживания в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер организации (n)  Показатель оценки качества | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Soun | 70 | 72 | 33 | 89 | 54 | 55 | 95 |

Количество организаций в отрасли социального обслуживанияв субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)Nou =7

**Sou = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 баллов.**

**Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом**

**Su =∑Sou / Qu,(9)**

где:

**Su** – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

**Sou** – показатель оценки качества по о-й отрасли социального обслуживания в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

**Qu** – количество отраслей социального обслуживания, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

**Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:**

Вариант 1. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях социального обслуживания

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальная  сфера  Показатель (о)  оценки качества | Культура | Охрана здоровья | Образование | Социальное обслуживание |
| Sou | 74 | 82 | 78 | 79 |

Количество отраслей социального обслуживания, в которых **п**роводилась оценка качества **Q** = 4

**Sou = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 баллов.**

Вариант 2. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях социального обслуживания

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальная  сфера  Показатель (о)  оценки качества | Культура | Охрана здоровья | Образование | Социальное обслуживание |
| Sou | 74 | 82 | 78 | - |

Количество отраслей социального обслуживания, в которыхпроводилась оценка качества **Q** = 3

**Sou = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 баллов.**

# Приложение 4. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (к расчету показателя 1.1)

| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |  |  |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда |  |  |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |  |  |
| 1. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты |  |  |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |
| 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** |  |
| 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") |  |  |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) |  |  |
| 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) |  |  |
| 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 |  |  |
| 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 |  |  |
| 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 |  |  |
| 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 |  |  |
| 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)\* | * **\*** | * **\*** |
| 1. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | **Х** |  |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |  |  |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\* | * **\*** | * **\*** |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |  |  |
| **Всего** | **17 (15\*\*)** | **19(17\*\*)** |

**Условные обозначения:**

* 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 за счет отсутствия в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (\*)

1. Дудченко Ольга Николаевна, Мытиль Анна Владимировна Становление института независимой оценки качества: вопросы и перспективы развития // СНиСП. 2017. №1 (17). С. 70-88 [↑](#footnote-ref-1)
2. Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте

   об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)». [↑](#footnote-ref-2)