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.: _____

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	№ фото[1]	норма-тив	факти-чески	№ скрин шота[2]
1	2	3	4	5	6	7
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+		**1**	+		**1**
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+		**2**	+		**2**
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+		**3**	+		**3**
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+		**4**	+		**4**
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+		**5**	+		**5**

6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+		**6**	+		**6**
7. 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	**X**		**7**	+		**7**
8. 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**
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+		**9**	+		**9**
10. 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**
11. 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**
12. 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**
13. 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**
14. 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**
15. 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**
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	**X**		**16**	+		**16**
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового	+		**17**	+		**17**

распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)						
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+*		**18**	+*		**18**
19. 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**)**		
Итоговая оценка						

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 $\mathbf{И_{норм}}$, 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		№ скриншота[2]
Каналы обратной связи для взаимодействия с получателями услуг:		**наличии**	**функционировании**	
1)	телефон			**20**
2)	электронная почта			**21**
3)	электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)			**22**
4)	раздел «Часто задаваемые вопросы»			**23**
5)	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.

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.: _____

Таблица 1

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

№ п/п	**Параметры оценки**	**Индикатор оценки**	№ фото[1] (не менее 3 фото с разных ракурсов)	**Отметка о выполнении**	**Комментарий**
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью *(согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания", СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей", СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (с Изменениями N 1, 2))*	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), имеющей площадь из расчета на одного человека: при единовременной численности посетителей до 10 человек - 2 м^2.	**25/1, 25/2, 25/3**		
		наличие мебели, покрытие которых обеспечивает возможность проведения влажной обработки с применением моющих и дезинфицирующих средств или покрыта специальными сменными чехлами, позволяющие проводить их стирку	**26/1, 26/2, 26/3**		
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении всех индикаторов оценки)					

2)	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)*	наличие визуальных ориентиров (таблички, указатели, информационные стенды, световые оповещатели и пр.)	**27/1, 27/2, 27/3**		
		наличие звуковых ориентиров (радиоинформаторы, речевое дублирование и пр.)	**28/1, 28/2, 28/3**		
		наличие тактильных ориентиров (тактильные таблички, тактильные указатели, тактильные направляющие и пр.)	**29/1, 29/2, 29/3**		
		средства информации (в том числе знаки и символы) идентичны в пределах здания	**30/1, 30/2, 30/3**		
		средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают получение информации о размещении и назначении функциональных элементов	**31/1, 31/2, 31/3**		
		средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают однозначную идентификацию объектов и мест посещения	**32/1, 32/2, 32/3**		
		средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают надежную ориентацию в пространстве	**33/1, 33/2, 33/3**		
		средства информации (в том числе знаки и символы) обеспечивают своевременное предупреждение об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации и т.п.	**34/1, 34/2, 34/3**		
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)					
5)	наличие и доступность питьевой воды	наличие питьевой воды, отвечающей санитарно-эпидемиологическим требованиям к питьевой воде	**35/1, 35/2, 35/3**		
		доступность питьевой воды			
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении всех индикаторов оценки)					

6)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений *(согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания", СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей", СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (с Изменениями N 1, 2))*	Санитарно-бытовые помещения раздельно на мужские и женские	**36/1, 36/2, 36/3**		
		в туалетных помещениях имеются умывальная зона и зона санитарных кабин	**37/1, 37/2, 37/3**		
		наличие мыла и туалетной бумаги в туалетных помещениях	**38/1, 38/2, 38/3**		
		туалетные помещения открыты круглосуточно	**-**		
		в умывальной зоне имеются умывальные раковины, одноразовое полотенце. Допускаются индивидуальные полотенца или электрополотенце	**39/1, 39/2, 39/3**		
		душевые (ванные комнаты) оборудованы душевыми поддонами (ваннами) с душевой сеткой на гибком шланге и резиновыми ковриками с ребристой поверхностью	**40/1, 40/2, 40/3**		
		ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)			
12)	санитарное состояние помещений организации *(согласно СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания", СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы*	потолки, стены и полы всех помещений гладкие, без нарушения целостности, признаков поражения грибком	**41/1, 41/2, 41/3**		
		потолки, стены и полы всех помещений имеют отделку, допускающую уборку влажным способом с использованием моющих и дезинфицирующих средств			
		используемые строительные и отделочные материалы не оказывают вредное влияние для здоровья человека			
		влажная уборка проводится ежедневно с применением моющих и дезинфицирующих средств	**-**		
		ковровые покрытия ежедневно очищаются с использованием пылесоса	**-**		

	организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей"				
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)					
16)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	наличие возможности добраться до организации общественным транспортом	-		
		наличие организованной парковки возле организации (имеется знак парковки)	**42/1, 42/2, 42/3**		
ИТОГО (параметр считается выполненным при выполнении всех индикаторов оценки)					
17)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	имеется возможность записи на получение услуги по телефону	-		
		имеется возможность записи на получение услуги с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации	-		
		имеется возможность записи на получение услуги при личном посещении организации	-		
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)					

[1] – нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/». При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

Рабочая карта № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации: _____

Адрес проведения оценки _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

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	Параметры оценки	Индикатор оценки	№ фото[1]	Отметка о выполнении	Комментарий
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) *(ГОСТ Р 51261-2017 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования)*	входная площадка при входах должна иметь навес, водоотвод	**43**		
		пандусы в своей верхней и нижней частях имеют свободное пространство размерами не менее 1,5х1,5 м.	**44**		
		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	**45**		
		площадка на горизонтальном участке пандуса при прямом пути движения или на повороте имеет размер не менее 1,5 м по ходу движения	**46**		
		горизонтальные площадки устроены также при каждом изменении направления пандуса	**47**		
		по продольным краям маршей пандусов для предотвращения соскальзывания трости или ноги предусмотрены бортики высотой не менее 0,05 м	**48**		
		поверхность марша пандуса не скользкая	**49**		
		поверхность марша пандуса визуально контрастирует с горизонтальной поверхностью в начале и конце пандуса	**50**		

		отсутствуют тактильно-контрастные напольные указатели перед пандусами	**51**		
		пандусы имеют двухстороннее ограждение с поручнями на высоте 0,9 и 0,7 м с учетом технических требований к опорным стационарным устройствам	**52**		
		расстояние между поручнями пандуса одностороннего движения в пределах 0,9-1,0 м	**53**		
		верхний и нижний поручни пандуса должны находиться в одной вертикальной плоскости.	**54**		
		завершающие горизонтальные части поручня длиннее наклонной части пандуса на 0,3 м и иметь травмобезопасное исполнение	**55**		
		поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м	**56**		
		Пандусы при перепаде высот более 3,0 м заменены лифтами, подъемными платформами	**57**		
		Точность остановки на уровне подъемных платформ в пределах $\pm 0{,}01$ м	**58**		
		Свободное пространство перед подъемными платформами составляет не менее 1,6х1,6 м	**59**		
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)					
8)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	имеется знак парковки для инвалидов и маркировка на асфальте	**60**		
		количество выделенных машино-мест - 10% (но не менее одного места)	**-**		
		место для стоянки размещено вблизи входа в организацию, но не далее 50 м	**-**		
		разметка места для стоянки (парковки) размерами 6,0х3,6 м; ширина боковых подходов к автомобилям инвалидов на креслах-колясках должна быть не менее 2,5 м	**61**		
		машино-место имеет хотя бы один доступный пешеходный подход к основным пешеходным коммуникациям, в том числе для людей,	**62**		

		передвигающихся в кресле-коляске			
		в местах высадки и передвижения инвалидов из личного автотранспорта до входов в здания применяется нескользкое покрытие	**63**		
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)					
14)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Точность остановки на уровне этажа пассажирских лифтов в пределах $\pm 0{,}01$ м	**64**		
		лифты с размерами кабины не менее 1100х1400 мм (ширина х глубина)	**65**		
		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	**66**		
		поручни на высоте 0,9 м	**67**		
		поручень перил с внутренней стороны лестницы непрерывный по всей ее высоте	**68**		
		завершающие горизонтальные части длиннее марша лестницы на 0,3 м и имеет травмобезопасное исполнение	**69**		
		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	**70**		
		поручни округлого сечения диаметром от 0,03 до 0,05 м	**71**		
		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	**72**		
		ширина дверных полотен и открытых проемов в стене, выходов из помещений и коридоров на лестничную клетку не менее 0,9 м.	**73**		
		дверные проемы не имеют порогов и перепадов высот	**74**		

		пола			
		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	**75**		
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)					
24)	наличие сменных кресел-колясок	наличие сменных кресел-колясок	**76**		
ИТОГО (параметр считается выполненным при выполнении всех индикаторов оценки)					
25)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	доля кабин уборных, доступных для инвалидов составляет 5%, но не менее одной в каждом блоке уборных	**-**		
		кабины уборных открыты для всех посетителей	**-**		
		кабины уборных находятся не далее 40 м от основной зоны оказания услуг	**-**		
		размеры кабины в плане, м, не менее: ширина - 1,65, глубина - 2,2, ширина двери - 0,9.	**77**		
		в кабине уборных сбоку от унитаза предусмотрено пространство рядом с унитазом шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски	**78**		
		в кабине уборных сбоку от унитаза предусмотрены крючки для одежды, костылей и других принадлежностей	**79**		
		в кабине уборных должно быть свободное пространство диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски	**80**		
		двери уборных открываются наружу	**81**		
		установлены стационарные и откидные опорные поручни, поворотные или откидные сидения	**82**		
		унитазы, имеющие опору для спины, высоту - 0,45-0,5 м и длину - 0,7 м.	**83**		
		один из писсуаров следует расположен на высоте от пола не более 0,4 м или используется писсуар вертикальной формы	**84**		

		оборудованы системой тревожной сигнализации или системой двухсторонней громкоговорящей связи	**85**		
		имеется не менее одной душевой кабины, оборудованной для инвалида на кресле-коляске, перед которой предусматривается пространство для подъезда кресла-коляски	**86**		
		душевые кабины с нескользким полом	**87**		
		душевые кабины с поддоном без порога	**88**		
		душевые кабины с открыванием двери наружу	**89**		
		душевые кабины с входом непосредственно из гардеробной	**90**		
		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.	**91**		
		душевая кабина оборудована ручным душем	**92**		
		душевая кабина оборудована настенными поручнями	**93**		
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)					

[1] – нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/». 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	Параметры оценки	Индикатор оценки	№ фото[1]	Отметка о выполнении	Комментарий
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	имеется аудиоинформатор для посетителей с нарушением зрения	**94**		
		имеются звуковые ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения	**95**		
		имеются тактильные ориентиры на всем пути движения	**96**		

		до места оказания услуги для посетителей с нарушением зрения			
		имеется видеоинформатор для лиц с нарушением слуха	**97**		
		имеются визуальные ориентиры на всем пути движения до места оказания услуги для лиц с нарушением слуха	**98**		
		технические средства информирования, ориентирования и сигнализации унифицированы	**99**		
		технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают указание направления движения	**100**		
		технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают идентификацию мест и возможность получения услуги	**101**		
		технические средства информирования, ориентирования и сигнализации обеспечивают своевременного предупреждения об опасности в экстремальных ситуациях, расположении путей эвакуации	**102**		
		визуальная информация располагается на контрастном фоне с размерами знаков, соответствующими расстоянию распознавания, быть увязана с художественным решением интерьера	**103**		
		визуальная информация располагается на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола	**104**		
		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.	**105**		
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным					

		при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)			
10)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	имеются информационные таблички перед входом в здание с указанием наименования учреждения, времени оказания услуг (приемных часов)	**106**		
		имеются информационные таблички перед входами во внутренние помещения, в которых оказываются услуги, с указанием номера и назначения помещения	**107**		
		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	**108**		
		нумерация шкафов раздевальных выполнена рельефным шрифтом и на контрастном фоне	**109**		
		информация, размещенная на информационных стендах, дополнительно представлена шрифтом Брайля	**110**		
		ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)			
14)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	заключено соглашение со сторонней организацией на оказание услуг по сурдопереводу (онлайн сурдопереводу)	**-**		
		имеется сотрудник, обученный русскому жестовому языку	**-**		
		ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)			
16)	наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению *(в соответствии с ГОСТ*	Информация представлена в виде текста *(отсутствуют графические объекты, либо имеющиеся графические объекты имеют текстовое описание)*	**111 (скриншот)**		
		Информация не защищена графическими кодами подтверждения подлинности пользователя *(когда*	**112 (скриншот)**		

	52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»).	*пользователю необходимо ввести код, изображенный в графическом файле, предварительно прочитав его, что недоступно незрячему пользователю)*			
		Графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде ограниченного применения	**113 (скриншот)**		
		Таблицы не имеют большую степень вложенности *(т.к. доступ к информации, представленной в таблицах, осуществляется последовательно, в соответствии с ячейками таблиц)*	**114 (скриншот)**		
		Веб-страницы не имеют фреймовую структуру *(т.е. автономную область веб-страницы, имеющую собственную навигацию)*	**115 (скриншот)**		
		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.)*	**116 (скриншот)**		
		Число ссылок на странице не более 15	**117 (скриншот)**		
		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.)*	**118 (скриншот)**		

		Часто посещаемые страницы по своему объему имеют не более 2-3 экранов текста	**119 (скриншот)**		
		Для организации контента используются заголовки разделов *(контент – информационное наполнение сайта (например, тексты, графика, видео, мультимедиа)*	**120 (скриншот)**		
		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)*	**121 (скриншот)**		
		Компоненты с одинаковой функциональностью в рамках одной группы веб-страниц имеют одинаковые названия	**122 (скриншот)**		
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)					
17)	помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей	оказана качественная помощь при входе и выходе из организации	-		
		оказана качественная помощь при передвижении в здании организации	-		
		оказана качественная помощь в ознакомлении с расположенной в организации информацией	-		
		оказана качественная помощь при выполнении действий самообслуживания	-		

	территории *(оценивается с помощью метода «контрольной закупки/потребительского эксперимента)*	оказана качественная помощь при составлении письменных обращений (документов)	-		
		оказана качественная помощь при оплате услуг	-		
ИТОГО (параметр считается выполненным при выполнении всех индикаторов оценки)					
18)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме	-		
		наличие возможности предоставления услуги на дому	-		
ИТОГО (параметр оценки считается выполненным при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки)					

[1] – нумерацию фотографий сохранять в соответствии с таблицей, при необходимости дополнительных фото, дополнительная нумерация осуществляется через знак слеш «/». При отсутствии фото указать в соответствующей ячейке таблицы причину.

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»)

№ анкеты (заполняет оператор)	
Интервьюер	
Наименование организации социального обслуживания	
Дата опроса	
Адрес учреждения	
Форма обслуживания	

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?

1) Да
2) Нет, так как

_____

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

1) Да
2) Нет, так как

_____

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

1) Да
2) 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»?

1) Да
2) 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)**?**

1) Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2) 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)?

1) Да
2) Нет, так как

_____

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

1) Да
2) 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)**?**

1) Да
2) 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)**?**

1) Да
2) 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.)**?**

1) Да
2) 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)**?**

1) Да
2) 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)?

1) Да

2) 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.)**?**

1) Да
2) Нет, так как

_____

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

1) Да
2) Нет, так как

_____

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1) Мужской
2) Женский

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

19. Укажите к какой группе Вы относитесь?

1)Пожилые граждане
2)Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья;
3)Семья, имеющая ребенка-инвалида
4)Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
5)Инвалиды
6)Молодые инвалиды
7)Иная категория (укажите какая именно) _____

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

1) полустационарная форма социального обслуживания
2) стационарная форма социального обслуживания
3) социальное обслуживания на дому

Благодарим Вас за участие в опросе!

Сводные таблицы, обязательные для включения в аналитический отчет, приложение к аналитическому отчету

Таблица 1

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

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

Таблица 2

Источники, способы и формы фиксации информации по критериям и показателям оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

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

Таблица 3

Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, с указанием лиц, осуществлявших сбор, их статуса и дат выполнения

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

Таблица 4

Бланк регистрации посещения организации социального обслуживания оператором для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг

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

Таблица 5

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

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

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

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

Таблица 6

Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях

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

Таблица 7

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

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

Таблица 8

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

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

Таблица 9

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 1.1						П 1.2			П 1.3					
		П 1.1.1.		П 1.1.2.		Значение П 1.1	Значимость П 1.1 с учетом	П 1.2.1.	Значение П 1.2	Значимость П 1.2 с учетом	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.1.	П 1.3.2.	Значение П 1.3	Значимость П 1.3 с учетом	
		Норматив	Факт	Норматив	Факт											
		19 ед.	**от 0 до 19 ед.**	**17 ед.**	**от 0 до 17 ед.**	**10 0**	**3 0**	**4 и более способов**	**10 0**	**3 0**				**10 0**	**4 0**	**100**
1																
2																

Таблица 10

Замечания по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

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

Таблица 11

Наличие в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг

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

Таблица 12

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

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

Таблица 13

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

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

Таблица 14

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 2.1				П 2.2				П 2.3			**Итого по критерию**
		П 2.1.1.	Значение П 2.1	Значение П 2.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 2.2.1	Значение П 2.2	Значение П 2.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 1.3.1.	Значение П 2.3	Значение П 2.3 с учетом значимости	
		5 и более условий	**100**	**30**			**100**	**40**			**100**	**30**	**100**
1.													

Таблица 15

Замечания по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

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

Таблица 16

Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов (оборудование помещений организации и прилегающей территории)

№ п/п	Наименование организации	Оборудование помещений организации и прилегающей территории					3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
1							

Таблица 17

Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов (обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими)

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

Таблица 18

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

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

Таблица 19

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

Таблица 20

Замечания по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

Таблица 21

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

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

Таблица 22

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

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

Таблица 23

Замечания по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

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

Таблица 24

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

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

Таблица 25

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	П 5.1				П 5.2				П 5.3				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	П 5.1.1.	Значение П 5.1	Значение П 5.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 5.2.1	Значение П 5.2	Значение П 5.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	П 5.3.1	Значение П 5.3	Значение П 5.3 с учетом значимости	
				100	**30**			**100**	**20**			**100**	**50**	**100**
1														

Таблица 26

Замечания по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

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

Таблица 27

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

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

СПРАВОЧНО:

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

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

График посещения организации социального обслуживания оператором для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг

(выезд осуществляется несколькими экспертными группами)

№ п/п	Наименование организации	Местонахождение организации (фактический(е) адрес(а) объекта(ов) организации, планируемые к посещению)[1]	Общее количество объектов оценки	Дата посещения организации (по каждому планируемому к посещению объекту организации)	ФИО сотрудника оператора, посещающего организацию, контактные данные (телефон, e-mail)	Отметка руководителя организации о посещении оператором организации
1	2	3	4	5	6	7
1	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения	628162, ХМАО – Югра, г. Белоярский, 4 микрорайон, д. 16	5	31.08.2020 – 05.09.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
2	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	пгт. Березово, ул. Сенькина, д. 20	7	31.08.2020 – 05.09.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
3	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Когалым, ул. Прибалтийская, д. 17 «А»	3	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
4	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	1. пгт. Междуреченский ул. Комбинатская, д. 2	3	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

1 Здесь и далее: Адреса филиалов и структурных подразделений см. в приложении №1 к Техническому заданию к Контракту

5	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Лангепас, ул. Солнечная, д.21 «А»	4	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
6	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	г. Лангепас, ул. Ленина, д.48	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
7	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	пгт. Высокий, ул. Строителей, д. 23.	2	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
8	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Нефтеюганск, 6 микрорайон, здание 63	4	3.08.2020-09.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
9	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	г.п. Пойковский, 3 микрорайон д. 47 тел: 8 (3463)211-085	7	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
10	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» («Нефтеюганский реабилитационный центр»)	г. Нефтеюганск, 12 мкр., д. 25	2	3.08.2020-09.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

11	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Психоневрологический интернат»	Нижневартовский район пгт. Излучинск, ул. В. Белого, д. 7 (Блок А, Блок Б)	3	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
12	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	г. Нижневартовск, ул. Дружбы Народов, д. 15 «Б»	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
13	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Нижневартовск, ул. Омская, д. 64 «А» (3 этаж, каб. 328)	2	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
14	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	пгт. Излучинск, ул. Набережная,15	3	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
15	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	г. Нижневартовск, ул. Северная, д. 82	3	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
16	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября 4/П, строение 1	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
17	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Нягань, ул. Интернациональная, д. 9 «А»	2	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

18	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	г. Нягань, ул. Речная, д.191	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
19	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	г. Нягань, ул. Чернышова, д. 25	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
20	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	пгт. Октябрьское, ул. 50 лет Победы, д. 3	2	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
21	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	628383, г. Пыть-Ях, мкр. 4 «Молодежный», д. 3	3	03.08.2020-09.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
22	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	г. Пыть-Ях, микрорайон 4 «Молодежный», д. 3	1	03.08.2020-09.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
23	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Радужный мкр.3 д. 21	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

24	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (БУ «Радужнинский реабилитационный центр)	г. Радужный, микрорайон 7, д. 1 «Б»	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
25	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	г. Советский, ул. Юбилейная ул., 54	1	17.08.2020-23.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
26	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	г.п. Советский, ул. Гастелло, д. 10	4	17.08.2020-23.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
27	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	пгт Пионерский, ул. Заводская, д. 1 кв. 1	2	17.08.2020-23.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
28	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	628240, г. Советский, ул. Юбилейная, д. 56 «А»	4	17.08.2020-23.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
29	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Геронтологический центр»	г. Сургут, п. Снежный, ул. Еловая, д. 4	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

30	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»	г. Сургут, ул. Промышленная, д.4, часть здания «Лечебный профилакторий»	2	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
31	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Сургут, ул. Лермонтова, д. 3/1	2	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
32	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Сургут, ул. Лермонтова, д. 3/1	15	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
33	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	Сургутский район, дорога Сургут-Нефтеюганск, 63 км, Реабилитационный центр	2	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
34	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	г.п. Барсово, ул. Сосновый Бор, д. 34	1	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
35	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	г. Сургут, ул. Бажова, д. 42	1	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
36	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социального обслуживания населения»	г. Сургут, ул. Еловая, д. 8	2	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

37	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»	г. Сургут, ул. Лермонтова, д. 9	1	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
38	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Урай, микрорайон 2, д. 24	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
39	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	г. Урай, ул. Узбекистанская, д. 8	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
40	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	Ханты-Мансийский район, п. Горноправдинск, ул. Ленина, д. 23	6	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
41	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	г. Ханты-Мансийск, ул. Красногвардейская, д. 7 «А»	3	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
42	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	г. Ханты-Мансийск, ул. Свердлова, д. 23	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
43	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	г. Ханты-Мансийск, ул. Светлая, д. 65	2	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

44	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	г. Югорск, ул. Толстого, д. 8	3	17.08.2020-23.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
Негосударственные (коммерческие, некоммерческие) организации, оказывающие услуги в сфере социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры						
1	Индивидуальный предприниматель Тищенко М.В.	628162, Белоярский р-н, п. Лыхма, ул. ЛПУ д.10, кв.9	1	31.08.2020-05.09.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
2	Местная общественная организация «Коррекционно-развивающий центр «ЛогоПлюс» Белоярского района»	628162, г. Белоярский, ул. Центральная, д.30	1	31.08.2020-05.09.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
3	Индивидуальный предприниматель Толмачева С.В.	628148, Березовский район, пгт. Березово, ул. Кедровая,12	1	31.08.2020-05.09.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
4	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Исток»	628148, Березовский район, пгт. Березово, ул. Газопромысловая, д. 19, кв.2	1	31.08.2020-05.09.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
5	Индивидуальный предприниматель Курамшина Л.Р.	628485, г. Когалым, пр-т Шмидта, д.10, кв.101	1	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
6	Индивидуальный предприниматель Фадеева О.Н.	628482, г. Когалым, ул. Молодежная, д.24, кв.2	1	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

7	Индивидуальный предприниматель Валеев А.С.	628482, г. Когалым, ул. Прибалтийская, д.9А-3	1	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
8	Общество с ограниченной ответственностью «Фрейя СТВА»	628200, Кондинский район, п. Междуреченский, ул. Космонавтов, д.19, кв.1	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
9	Индивидуальный предприниматель Долганова Елена Витальевна	628206, Кондинский район, пгт. Мортка, ул. Терешковой, д.2, кв.2	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
10	Индивидуальный предприниматель Молоков Олег Владимирович	628206, Кондинский р-н, пгт. Мортка, ул. Г. М. Борисова, д. 22, кв. 2	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
11	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Центр реабилитации Анастасия»	628672, г. Лангепас, ул. Ленина, д.88, кв.46	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
12	Автономная некоммерческая организация «Служба предоставления психолого-педагогических услуг «Харизма»	628690, г. Мегион, пгт. Высокий, ул. Зеленая, д.29, кв.3	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
13	Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна	628680, г. Мегион, ул. Кузьмина, д.22, кв.114	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

14	Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна	628680, г. Мегион, ул. Новая, д.3, кв.6	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
15	Индивидуальный предприниматель Вахидова Олеся Анатольевна. Агентство по оказанию услуг «Доброе дело»	628690, г. Мегион, пгт. Высокий, ул. Гагарина, д. 1/1, кв. 9	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
16	Автономная некоммерческая организация «Центр комплексного социального обслуживания «Анастасия»	628311, г. Нефтеюганск, 14 мкр., д.53, кв.81	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
17	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Вектор»	628309, г. Нефтеюганск, 1 мкр., д. 29, кв.57	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
18	Региональная общественная организация «Детский клуб развития творческих и физических способностей «Апельсин»	628309, г. Нефтеюганск, 16А мкр., д.81, цоколь	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
19	Общество с ограниченной ответственностью «Нефтеюганская сервисная компания»	628309, г. Нефтеюганск, 6 мкр., д. 54, помещение 5 (подкв. 4)	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
20	Общество с ограниченной ответственностью «Сибирский лекарь»	г. Нефтеюганск, 5 мкр., д. 10а, помещение №27	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

21	Индивидуальный предприниматель Калинин Александр Тимофеевич	628335, Нефтеюганский р-н; тер. Садоводческое товарищество, участок 59	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
22	Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	628600, г. Нижневартовск, ул. Ханты-Мансийская, д.29, кв.104	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
23	Местная Нижневартовская районная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Надежда»	628602, г. Нижневартовск, ул. Северная 68, д. 160	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
24	Индивидуальный предприниматель Бурлак Лилия Романовна	628600, г. Нижневартовск, ул. Дружбы Народов, д.27а, кв.34	1	03.08.2020-09.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
25	АНО «Центр социального обслуживания населения «Добродея»	628685, г. Мегион, ул. А.М. Кузьмина, д. 45	1	03.08.2020-09.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
26	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной реабилитации «Феникс»	628624, г. Нижневартовск, ул. Нововартовская, д.6, кв. 4	1	03.08.2020-09.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
27	Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»	628600, г. Нижневартовск, ул. Ленина, д. 6/П, корпус 19	1	03.08.2020-09.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

28	Местная общественная организация «Молодежный городской клуб молодых людей с ограниченными возможностями здоровья «САМиТ»	628624, г. Нижневартовск, ул. Героев Самотлора, д.24, кв.169	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
29	Местная Нижневартовская городская общественная организация ветеранов боевых действий «Красная звезда»	628606, г. Нижневартовск, ул. Пионерская, д. 11А	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
30	Общество с ограниченной ответственностью «Зори Ваха»	628634, Нижневартовский район, пгт. Излучинск, ул. Школьная, д.12	1	27.07.2020-02.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
31	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Родник»	г. Нягань, ул. Пионерская, д.137, кв.18	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
32	Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»	г. Нягань, проспект Нефтяников, д.10, корпус 3	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
33	Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди»	г. Нягань, ул. Речная, д.143, кв.13	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
34	Общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	628311, г. Нефтеюганск, мкрн. 14, д. 53, кв. 81	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

35	Индивидуальный предприниматель Сефералиева С.И.	г. Нягань п. Западный, д.53, кв.2	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
36	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Доброта»	пгт. Октябрьское, ул. Светлая д.11 кв.1	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
37	Индивидуальный предприниматель Тюменцева А.А.	г. Нягань, 1 мкр., д. 29В, кв.5	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
38	Индивидуальный предприниматель Иванова Н.Ф.	г. Нягань, 1 мкр., д. 29В, кв.5	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
39	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Призвание»	628383, г. Пыть-Ях, 3 мкр. Кедровый, ул. Святослава Федорова, д.21, кв.88	1	03.08.2020-09.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
40	Индивидуальный предприниматель Шаряфетдинова Анна Геннадьевна	г. Сургут, ул. Мелик-Карамова д.4	1	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
41	Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна	г. Сургут. ул. Чехова, 10/1, кв.23	1	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

42	Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптация «Счастье»	г. Сургут, ул. Дзержинского, д.6/2, кв.19	1	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
43	Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна	г. Сургут, пр. Первопроходцев, д.18	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
44	Общество с ограниченной ответственностью «Леотон»	г. Сургут, ул. Рабочая, д.31	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
45	Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна	г. Сургут, ул. Мелик-Карамова, д.41, стр.1	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
46	Автономная некоммерческая организация Центр социального и медицинского обслуживания населения «Заботливое сердце»	г. Сургут, ул. Аэрофлотская, д.4, стр.1	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
47	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Сателлит»	Сургутский район, с.п. Русскинская, ул. Геологов, д.7А, кв.4	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
48	Частное образовательное учреждение «Детский центр «Успех»	628286, г. Урай, ул. Механиков, д.31, кв.14, Урай, мкр 2, д.94	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

49	АНО духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие»	628405, г. Сургут, пр-кт Комсомольский, д. 24	1	20.07.2020-26.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
50	Автономная некоммерческая организация «Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА»	628285, г. Урай, мкр.2, д.83, кв.16, г. Урай, мкр. Западный, д.16	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
51	Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич	628285, у. Урай, мкр. Западный, д.13, кв.133, г. Урай, мкр.3, д.29	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
52	Автономная некоммерческая организация «Центр аппаратной коррекции «АППАРАТиКО»	628285, у. Урай, мкр. Западный, д.13, кв.133, г. Урай, мкр.3, д.29	1	10.08.2020-16.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
53	Индивидуальный предприниматель Козловский Илья Вячеславович	г. Ханты-Мансийск, СОК Урожай уч. 51	1	08.07.2020-12.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
54	Индивидуальный предприниматель Жиляева Марина Ивановна	г. Ханты-Мансийск, ул. Сирина, д.36, кор.5, кв.1	1	08.07.2020-12.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
55	Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	г. Ханты-Мансийск, ул. Гагарина, д.113, кв.4	1	08.07.2020-12.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

56	Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна	г. Ханты-Мансийск, ул. Пионерская, д.118, кв.31	1	08.07.2020-12.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
57	Общество с ограниченной ответственностью «Здравсервис Ко»	г. Ханты-Мансийск, ул. Патриса Лумумбы, д.82	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
58	Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна	г. Ханты-Мансийск, ул. Рознина, д.111	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
59	Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	г. Ханты-Мансийск, ул. Студенческая, д.20, кв.72	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
60	Региональная благотворительная организация социальной адаптации граждан «Путь к себе»	г. Ханты-Мансийск, ул. Ленина д.85, кв.6	1	13.07.2020-19.07.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
61	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Доверие»	628260, г. Югорск, ул. Югорская, д.20	1	17.08.2020-23.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
62	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Верь в себя!»	628260, г. Югорск, ул. Менделеева, д.29А	1	17.08.2020-23.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

63	Индивидуальный предприниматель Токарева Ольга Александровна	628260, г. Югорск, ул. Ж/дорожная, д.53А (каб.301)	1	17.08.2020-23.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
64	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга»	г. Советский, ул. Кирова, д.20, кв.15	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
65	Индивидуальный предприниматель Байкарова Татьяна Дмитриевна	628240, г. Советский, мкр. Нефтяник, д.11, кв.3	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
66	Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич	628240, г. Советский, Строительная, д.41, кв.2	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
67	Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна	628240, г. Советский, ул. Раевского, д.26	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
68	Индивидуальный предприниматель Охохонин Владимир Александрович	628250, Советский р-н, г.п. Пионерский, ул. Заводская, д. 3, кв.4	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)
69	Индивидуальный предприниматель Рупасов Вячеслав Викторович	628256, г.п. Коммунистический, ул. Свободы, д.7, кв.4	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

70	Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович	г. Зеленоборск, Промышленная, д.14е, кв.28	1	24.08.2020-30.08.2020	Бригадир – Луценко Ю.В., ФИО сотрудника будет уточнено после проведения инструктажа и тренинга по факту его успешного прохождения. Тел., e-mail 8(982) 7830572, 8 (3452) 441556. Cfi-soc@yandex.ru.	(проставляется по факту посещения)

Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальн значени показател
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 балло
				- объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **($И_{стенд}$)**	1-100 баллов	Для расче формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о	- отсутствует информация о деятельности	0 баллов	

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальн значени показател
	социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) **($П_{инф}$)**		деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	организации социальной сферы на ее официальном сайте		
				- объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **($И_{сайт}$)**	1-100 баллов	

Для сферы образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{И_{стенд}}{И_{норм\text{-}стенд}} + \frac{И_{сайт}}{И_{норм\text{-}сайт}} \right) \times 100, \qquad (1.1)$$

$И_{стенд}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$И_{сайт}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет (далее – официальный сайт организации);

$И_{норм}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случа если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$И_{норм\text{-}стенд}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сфер установлено нормативными правовыми актами;

$И_{норм\text{-}сайт}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

$З_{стенд}$ – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационны стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России;

$З_{сайт}$ – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сай организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

Примерный расчет размещен на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правова база/Примерный расчет» по адресу https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskim organizatsiyami

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальн значени показател
Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов				Объем информации *(количество един 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)*				15	20
Медико-социальная экспертиза	статья 8 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» приказ Минтруда России от 28 февраля 2018 г. № 122н *(приложение 5 к расчету показателя 1.1)*				15	23

* Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определятся в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami

Пример расчета значения показателя 1.1.

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами – 10 единиц информации

2) Размещено: на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации

на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

<u>Расчет показателя 1.1:</u>

(3+7) : (2x10) x100 = (10 : 20)x100 = 0,5x100=50 баллов

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значения параметров в баллах	Макси-мальн значени показател
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **($П_{дист}$)**	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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 балло
				- **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)* **($С_{дист}$)**	по **30 баллов** за каждый способ **($Т_{дист}$)**	Для расче формула (1.2)
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \qquad (1.2)$$

где

$Т_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$С_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сай организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 10

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 (30баллов х 2способа) = 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 (30баллов Х 3способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способов 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);

<u>Расчет по варианту 3</u> **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-мально значение показателе в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **($П^{откр}_{уд}$)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **($Ч_{общ}$)**).	0,4	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($У_{стенд}$)**	0-100 баллов	100 балло Для расче формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	0-100 баллов	

				соответствующий вопрос анкеты ($У_{сайт}$)		

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (1.3)$$

где:

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещени организации социальной сферы;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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 н 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 н официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1 (200+330) : (2 х 450) х100 = 530 : 900 х 100 = 0,5889 х 100=58,9 = 59 баллов

Здесь и далее: Исходя из опыта прошлых лет итоговые результаты организаций отличаются сотыми долями, поэтому округление производится до сотых единиц, с учетом округления в большую сторону если тысячная больше 5, и в меньшую, если тысячная равна 5 или меньше.

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 н 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) – 560 чел. Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной н официальном сайте организации 320 чел.; **<u>Расчет по варианту 2</u> (170+ 320) : (450+560) x 100 = (490 : 1010) x 100 = 0,4851 x 100= 48,51 = 48 баллов**			
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» ($К^1$)		$К^1=(0,3\times П_{инф} + 0,3\times П_{дист} + 0,4\times П^{откр}_{уд})$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 балло
Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1) **(0,3 x 50) + (0,3 x 60) + (0,4 x 59)= 15 + 18 + 23,6 = 56,6 = 57 баллов**			

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 социальной сферы 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) **($П_{комф.усл}$)**	0,5	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 социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **($С_{комф,}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т_{комф}$)**	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			«Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);			

$$\mathbf{П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф},} \qquad \mathbf{(2.1)}$$

где:

$\mathbf{Т_{комф}}$– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$\mathbf{С_{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($\mathbf{П_{комф.усл}}$) 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 социальной сферы;
3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1

$$\mathbf{П_{комф.усл} = 20 \text{ баллов x } 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}}$$

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 социальной сферы;
3) наличие и доступность питьевой воды.
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет по варианту 2

$$\mathbf{П_{комф.усл} = 20\ баллов\ x\ 5\ условий = 100\ баллов}$$

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 социальной сферы;
3) наличие и доступность питьевой воды.
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3

$\mathbf{П_{комф.усл}}$ **= 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)

2.2.		Время ожидания предоставления		2.2.1. Среднее время ожидания	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов

	услуги. **($П_{ожид}$)** */ для учреждений культуры не применяется*		предоставления услуги **($С_{ожид}$)**	- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	Для расчета формула (2.2)
				- 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 социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **($С_{своевр}$)**	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **($У^{своевр}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	

<u>В сфере социального обслуживания</u>

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 социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **($С_{своевр}$)** и рассчитывается по формуле (2.2со)

$$П^{со}_{ожид} = С_{своевр} = \frac{У^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100 \qquad (2.2со)$$

где

$У^{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг

Пример расчета значения показателя 2.2.

2. 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 для сферы социального обслуживания

$П^{со}_{ожид}$ = 217 : 230 х 100 = 0,9434 х 100 = 94,3 =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 социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **($П^{комф}_{уд}$)**	0,5	2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **($У^{комф}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \qquad (2.3)$$

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 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.

$П^{комф}_{уд}$ = 400: 450 х 100 = 0,8888 х 100 = 88,88 = 89 баллов

Итого по критерию 2 «Комфортность условий		*В сфере охраны здоровья и социального обслуживания:*	100 баллов

предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ($К^2$)		$К^2=(0,3\times П_{комф.усл} + 0,4\times П^{п}_{ожид} + 0,3\times П^{комф}_{уд})$	

<u>Пример расчета значения критерия 2</u>

<u>2. В сфере социального обслуживания:</u>

$$К^2 = (0,3 \text{ x } 60) + (0,4 \text{ x } 94) + (0,3 \text{ x } 89) = 18 + 37,6 + 26,2 = 81,4 = 81 \text{ балл}$$

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 социальной сферы 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	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы 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 социальной сферы.	- 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) **($С^{орг}_{дост}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т^{орг}_{дост}$)**	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

	оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. **($П^{орг}_{дост}$)**					

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \qquad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **($П^{орг}_{дост}$)** принимает значение 100 баллов

<u>Пример для расчета значения показателя 3.1.</u>

<u>Вариант 1</u>

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 социальной сферы;
4) наличие сменных кресел-колясок.

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$Т^{орг}_{дост}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет значения показателя по варианту 1:

$П^{орг}_{дост}$ = 20 баллов х 4 условия = 80 баллов

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет значения показателя по варианту 2

$П^{орг}_{дост}$ = 100 баллов (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая	- 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) **($С^{услуг}_{дост}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т^{услуг}_{дост}$)**	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на		работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на			

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$ – 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 **($П^{услуг}_{дост}$)** принимает значение 100 баллов

<u>Пример для расчета значения показателя 3.2.</u>

<u>Вариант 1</u>

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).

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$Т^{орг}_{дост}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет значения показателя 3.2. по варианту 1

$П^{услуг}_{дост}$ = 20 баллов х 3 условия = 60 баллов

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет значения показателя 3.2. по варианту 2

$П^{услуг}_{дост}$ = 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). **($П^{дост}_{уд}$)**	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **($У^{дост}$)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{инв}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}\right)\times 100, \qquad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

<u>Пример для расчета значения показателя 3.3.</u>

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, - 125 чел;

$Ч_{инв}$ - 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.

$П^{дост}_{уд}$ = 125: 175 х 100 = 0,714 х 100 = 71,4 = 71 балл.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)	1,0	**$К^3=(0,3\times П^{орг}_{дост} + 0,4\times П^{услуг}_{дост} + 0,3\times П^{дост}_{уд})$**	100 баллов

Пример расчета значения критерия 3:

$П^{орг}_{дост}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$П^{услуг}_{дост}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$П^{дост}_{уд}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

(0,3 х 80) + (0,4 х 60) + (0,3 х 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3=69 баллов.

Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

№	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 социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **($П^{перв.конт}_{уд}$)**	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **($У^{перв.конт}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.1.

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{общ}$ - 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.

$П^{перв.конт}_{уд}$ = (130 : 150) х 100 = 0,867 х100 = 86,7 = 87 баллов.

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П^{оказ.услуг}_{уд}$)**	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **($У^{оказ.услуг}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.2.

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{общ}$ - 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.

$\mathbf{П^{оказ.услуг}_{уд} = (145 : 150) \times 100 = 0{,}967 \times 100 = 96{,}7 = 97}$ **баллов** (округляется до целой единицы).

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П^{вежл.дист}_{уд}$)**	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы 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 социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **($У^{вежл.дист}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

$$\mathbf{П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}\right) \times 100,} \qquad \mathbf{(4.3)}$$

где

$\mathbf{У^{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\mathbf{Ч_{общ}}$ **-** общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.3.

$\mathbf{У^{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$\mathbf{Ч_{общ}}$ **-** 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.

<u>Расчет показателя 4.3.</u>

$П^{оказ.услуг}_{уд}$ = (70 : 95) x 100 = 0,737 x100 = 73,7 = 74 баллов.			
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» ($К^4$)	1,0	*Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:* $К^4=(0,4\times П^{перв.конт}_{уд} + 0,4\times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2\times П^{вежл.дист}_{уд})$	100 баллов

<u>Пример расчета значения критерия 4:</u>

<u>1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u>

$П^{перв.конт}_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$П^{оказ.услуг}_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$П^{вежл.дист}_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

<u>Расчет значения критерия 4</u>

$К^4$ = (0,4 x 87) + (0,4 x 97) + (0,2 x 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 балла.

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 Макси-мальное параметров в баллах	значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П_{реком}$)**	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($У_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \qquad (5.1)$$

где

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{общ}$ - 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.

$П_{реком}$ = (125 : 250) x 100 = 0,5 x 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] **($П^{орг.усл}_{уд}$)**	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **($У^{орг.усл}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (5.2)$$

где

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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)».

Пример расчета значения показателя 5.2.

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) 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;

$Ч_{общ}$ - 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.

<u>Расчет значения показателя 5.2.</u>

$П_{реком}$ = (230 : 250) x 100 = 0,92 x 100 = 92 балла.

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение Макси-мальное параметров в баллах	значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П_{уд}$)**	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **($У_{уд}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \qquad (5.3)$$

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;

$Ч_{общ}$ - 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.

$П_{реком}$ = (200 : 250) x 100 = 0,8 x 100 = 80 баллов.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ($К^5$)	1,0	*В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:* $$К^5=(0,3\times П_{реком} + 0,2\times П^{орг.усл}_{уд} + 0,5\times П_{уд})$$	100 баллов

Пример расчета значения критерия 5:

<u>1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u>

$П_{реком}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах, – 50 баллов;

$П^{орг.усл}_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах, – 92 балла;

$П_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах, – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$\mathbf{K^5 = 0{,}3 \times 50 + 0{,}2 \times 92 + 0{,}5 \times 80 = 15 + 18{,}4 + 40 = 73{,}4 = 73\ \text{балла}}$$

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

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг за 2019 год (генеральная совокупность)	Количество опрошенных получателей услуг (выборочная совокупность), из них:	по формам опроса		Объем выборочной совокупности, %
				форма опроса 1	форма опроса 2	
				анкетирование (онлайн опрос, опрос на бумажном носителе)	телефонный опрос	
1.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения	4341	600	480	120	13,8
2.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Березовский районный комплексный центр социального обслуживания населения	4951	600	480	120	12,1
3.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения»	4053	600	480	120	14,8
4.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Кондинский районный комплексный центр социального обслуживания населения	5819	600	480	120	10,3
5.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский комплексный центр социального обслуживания населения»	4711	600	480	120	12,7
6.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Лангепасский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	1062	319	255	64	30,0
7.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»	4958	600	480	120	12,1
8.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения»	25274	600	480	120	2,4
9.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	8401	600	480	120	7,1

10.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нефтеюганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	1478	443	354	89	30,0
11.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Психоневрологический интернат»	506	152	122	30	30,0
12.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94	28	22	6	29,8
13.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский комплексный центр социального обслуживания населения»	19100	600	480	120	3,1
14.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	10581	600	480	120	5,7
15.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа- Югры «Нижневартовский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов»	2088	600	480	120	28,7
16.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	179	54	43	11	30,2
17.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский комплексный центр социального обслуживания населения»	5899	600	480	120	10,2
18.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	940	282	226	56	30,0
19.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Няганский центр социальной помощи семье и детям»	900	270	216	54	30,0
20.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	3738	600	480	120	16,1
21.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения»	4689	600	480	120	12,8
22.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Пыть-Яхский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	900	270	216	54	30,0
23.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа –	2985	600	480	120	20,1

	Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения»					
24.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Радужнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	755	226	181	45	29,9
25.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	129	39	31	8	30,2
26.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский комплексный центр социального обслуживания населения»	6218	600	480	120	9,6
27.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	1071	321	257	64	30,0
28.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Советский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	1469	441	353	88	30,0
29.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Геронтологический центр»	909	273	217	55	30,0
30.	Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа -Югры «Сургутский социально-оздоровительный центр»	750	225	181	45	30,0
31.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа— Югры «Сургутский комплексный центр социального обслуживания населения»	12868	600	480	120	4,7
32.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	8701	600	480	120	6,9
33.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства»	1429	429	343	86	30,0
34.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям»	3384	600	480	120	17,7
35.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	714	214	171	43	30,0
36.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский центр социального обслуживания населения»	1417	425	340	85	30,0
37.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа –	8653	600	480	120	6,9

	Югры «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»					
38.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский комплексный центр социального обслуживания населения»	2872	600	480	120	20,9
39.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	1404	421	337	84	30,0
40.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»	6759	600	480	120	8,9
41.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	911	273	218	55	30,0
42.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ханты-Мансийский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	1300	390	312	78	30,0
43.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский центр социальной помощи семье и детям»	3679	600	480	120	16,3
44.	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Югорский комплексный центр социального обслуживания населения»	6148	600	480	120	9,8
45.	Индивидуальный предприниматель Тищенко М.В.	61	18	14	4	29,5
46.	Местная общественная организация «Коррекционно-развивающий центр «ЛогоПлюс» Белоярского района»	95	28	22	6	29,5
47.	Индивидуальный предприниматель Толмачева С.В.	145	43	34	9	29,7
48.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Исток»	98	29	23	6	29,6
49.	Индивидуальный предприниматель Курамшина Л.Р.	7	2	1	1	28,6
50.	Индивидуальный предприниматель Фадеева О.Н.	73	22	18	4	30,1
51.	Индивидуальный предприниматель Валеев А.С.	114	34	27	7	29,8
52.	Общество с ограниченной ответственностью «Фрейя СТВА»	102	31	25	6	30,4
53.	Индивидуальный предприниматель Долганова Елена Витальевна	13	4	3	1	30,8
54.	Индивидуальный предприниматель Молоков Олег Владимирович	90	27	22	5	30,0
55.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Центр реабилитации Анастасия»	39	12	10	2	30,8
56.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добродея»	72	22	18	4	30,6

57.	Автономная некоммерческая организация «Служба предоставления психолого-педагогических услуг «Харизма»	5	2	1	1	40,0
58.	Индивидуальный предприниматель Самарская Татьяна Васильевна	26	8	6	2	30,8
59.	Индивидуальный предприниматель Дорофеева Елена Петровна	15	4	3	1	26,7
60.	Индивидуальный предприниматель Вахидова Олеся Анатольевна. Агентство по оказанию услуг «Доброе дело»	21	7	6	1	33,3
61.	Автономная некоммерческая организация «Центр комплексного социального обслуживания «Анастасия»	134	40	32	8	29,9
62.	Общественная организация Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальной реабилитации «Борей»	4	1	0	1	25,0
63.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной адаптации и реабилитации «Вектор»	64	19	15	4	29,7
64.	Региональная общественная организация «Детский клуб развития творческих и физических способностей «Апельсин»	5	1	0	1	20,0
65.	Общество с ограниченной ответственностью «Нефтеюганская сервисная компания»	22	7	6	1	31,8
66.	Общество с ограниченной ответственностью «Сибирский лекарь»	34	10	8	2	29,4
67.	Индивидуальный предприниматель Калинин Александр Тимофеевич	105	31	25	6	29,5
68.	Частное учреждение социального обслуживания «Подъемная сила»	130	39	31	8	30,0
69.	Местная Нижневартовская районная благотворительная общественная организация социальной адаптации граждан «Надежда»	17	5	4	1	29,4
70.	Индивидуальный предприниматель Бурлак Лилия Романовна	13	4	3	1	30,8
71.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной реабилитации «Феникс»	159	48	38	10	30,2
72.	Благотворительный фонд адресной помощи «Путь милосердия»	253	76	61	15	30,0
73.	Местная общественная организация «Молодежный городской клуб молодых людей с ограниченными возможностями здоровья «САМиТ»	17	5	4	1	29,4
74.	Местная Нижневартовская городская общественная организация ветеранов боевых действий «Красная звезда»	119	36	29	7	30,3
75.	Общество с ограниченной ответственностью «Зори Ваха» (сменили наименование юр.лица на ООО «ВАСИЛЬЕВСКОЕ»)	24	7	6	1	29,2
76.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Родник»	15	4	3	1	26,7
77.	Благотворительный фонд социальной и духовной помощи «Возрождение»	10	3	2	1	30,0
78.	Автономная некоммерческая организация «Центр предоставления социально-полезных услуг «Душевные люди»	1	1	0	1	100,0

79.	Индивидуальный предприниматель Сефералиева С.И.	8	2	1	1	25,0
80.	Автономная некоммерческая организация Центр социального обслуживания населения «Доброта»	66	20	16	4	30,3
81.	Индивидуальный предприниматель Тюменцева А.А.	68	20	16	4	29,4
82.	Индивидуальный предприниматель Иванова Н.Ф.	29	9	7	2	31,0
83.	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Призвание»	136	41	33	8	30,1
84.	Автономная некоммерческая организация духовно-нравственного возрождения и социальной помощи «Наследие»	7	2	1	1	28,6
85.	Индивидуальный предприниматель Шаряфетдинова Анна Геннадьевна	129	39	31	8	30,2
86.	Индивидуальный предприниматель Денисова Анна Владимировна	72	22	18	4	30,6
87.	Автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Центр интегрированного инклюзивного образования и социальной адаптация «Счастье»	26	8	6	2	30,8
88.	Индивидуальный предприниматель Бондаренко Наталья Петровна	49	15	12	3	30,6
89.	Общество с ограниченной ответственностью «Леотон»	20	6	5	1	30,0
90.	Индивидуальный предприниматель Бочкарева Валентина Владимировна	8	2	1	1	25,0
91.	Автономная некоммерческая организация Центр социального и медицинского обслуживания населения «Заботливое сердце»	4	1	0	1	25,0
92.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Сателлит»	78	23	18	5	29,5
93.	Частное образовательное учреждение «Детский центр «Успех»	35	10	8	2	28,6
94.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального, медицинского обслуживания населения и дополнительного образования «АЛЬФА»	225	67	54	13	29,8
95.	Индивидуальный предприниматель Жидоморов Алексей Геннадьевич	77	23	18	5	29,9
96.	Автономная некоммерческая организация «Центр аппаратной коррекции «АППАРАТиКО»	53	16	13	3	30,2
97.	Индивидуальный предприниматель Козловский Илья Вячеславович	1	1	0	1	100,0
98.	Индивидуальный предприниматель Жиляева Марина Ивановна	1	1	0	1	100,0
99.	Индивидуальный предприниматель Староста Ирина Григорьевна	555	166	133	33	29,9
100.	Индивидуальный предприниматель Морозова Анна Николаевна	12	4	3	1	33,3
101.	Общество с ограниченной ответственностью «Здравсервис Ко»	10	3	2	1	30,0
102.	Индивидуальный предприниматель Терехова Людмила Владимировна	2	1	0	1	50,0
103.	Индивидуальный предприниматель Лажинцев Демид Николаевич	33	10	8	2	30,3
104.	Региональная благотворительная организация социальной адаптации граждан «Путь к себе»	9	3	2	1	33,3

105.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания «Доверие»	26	8	6	2	30,8
106.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Верь в себя!»	32	10	8	2	31,3
107.	Индивидуальный предприниматель Токарева Ольга Александровна	91	27	22	5	29,7
108.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания «Радуга»	5	1	0	1	20,0
109.	Индивидуальный предприниматель Байкарова Татьяна Дмитриевна	26	8	6	2	30,8
110.	Индивидуальный предприниматель Меняйленко Алексей Сергеевич	19	6	5	1	31,6
111.	Индивидуальный предприниматель Моисеева Виктория Владимировна	9	3	2	1	33,3
112.	Индивидуальный предприниматель Охохонин Владимир Александрович	36	11	9	2	30,6
113.	Индивидуальный предприниматель Рупасов Вячеслав Викторович	2	1	0	1	50,0
114.	Индивидуальный предприниматель Уклеин Александр Викторович	3	1	0	1	33,3

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

№	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора	Формы фиксации информации
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 нормативным правовым актам	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. 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»; 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 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.	Приложение 1. Рабочая карта № 1
		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. 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. При проведении экспериментов через Интернет делаются скриншоты обращений и ответов, скан-копии электронных писем. При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением используются: Федеральный закон от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;	Приложение 1. Рабочая карта № 1

№	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора	Формы фиксации информации
			ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».	
		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. При проведении опроса привлекаются к его участию лица, относящиеся к категории инвалидов.	Приложение 1. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг
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. При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фотосъемка и используется: СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001; СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно- эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания». Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий проводятся 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.	Приложение 1. Рабочая карта № 2
		2.2. Время ожидания 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. При проведении опроса привлекаются к его участию лица, относящиеся к категории инвалидов.	Приложение 1. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг
		2.3. Доля получателей	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	Приложение 1. Анкета

№	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора	Формы фиксации информации
		услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. При проведении опроса привлекаются к его участию лица, относящиеся к категории инвалидов.	для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг
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 социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов. При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фотосъемка и используется: СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001; СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно- эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания». Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий проводятся 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.	Приложение 1. Рабочая карта № 3
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов. При проведении эксперимента используется учебно-методическое пособие «Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи» (размещено на сайте Депсоцразвития Югры, адрес ссылки https://depsr.admhmao.ru/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-organizatsiy-okazyvayushchikh-uslugi/), которое разработано совместно с членами Общественного совета при Депсоцразвития Югры во исполнение протокольного решения заседания	Приложение 1. Рабочая карта № 3

№	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора	Формы фиксации информации
			Общественного совета при Депсоцразвития Югры от 03.11.2016 № 10 и соответствует действующему законодательству.	
		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. При проведении опроса привлекаются к его участию лица, относящиеся к категории инвалидов.	Приложение 1. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг
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 культуры, 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*	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, 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. При проведении опроса привлекаются к его участию лица, относящиеся к категории инвалидов.	Приложение 1. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, 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. При проведении опроса привлекаются к его участию лица, относящиеся к категории инвалидов.	Приложение 1. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	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. №	Приложение 1. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их

№	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора	Формы фиксации информации
	критерия)	вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	52726. При проведении опроса привлекаются к его участию лица, относящиеся к категории инвалидов.	законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг
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 культуры, 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 социальной сферы родственникам и знакомым	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. При проведении опроса привлекаются к его участию лица, относящиеся к категории инвалидов.	Приложение 1. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг
		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*	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. При проведении опроса привлекаются к его участию лица, относящиеся к категории инвалидов.	Приложение 1. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг

№	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора	Формы фиксации информации
		социального работника на дом и прочее)		
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	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. При проведении опроса привлекаются к его участию лица, относящиеся к категории инвалидов.	Приложение 1. Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг

Нормативно-правовая база проведения НОК:

1) Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон 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»;

3) Федеральный закон 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»;

4) Постановление 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»;

5) Приказ 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»;

6) Методика 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);

7) Приказ 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».

Единый порядок
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[3]

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ($П_{инф}$) определяется по формуле:

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}\right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$И_{стенд}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$И_{сайт}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации);

$И_{норм}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($П_{дист}$) определяется по формуле:

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \quad (1.2)$$

3 Подробная методика расчета с примерами представлена в Приложении 4 Таблица 1.

где:

$Т_{дист}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$С_{дист}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($П^{откр}_{уд}$), определяется по формуле:

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}\right) \times 100, (1.3)$$

где

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($П_{комф.усл}$) определяется по формуле:

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \text{ x } С_{комф}, (2.1)$$

где:

$Т_{комф}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$С_{комф}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» ($П_{ожид}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$П_{ожид} = (С_{ожид} + \frac{У^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100) / 2, (2.2)$$

где

$С_{ожид}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $1/2$ срока - 100 баллов);

$У^{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$П_{ожид} = С_{ожид}$$

или

$$П_{ожид} = \frac{У^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($П^{комф}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$$

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$С^{орг}_{дост}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$С^{услуг}_{дост}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($П^{дост}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100, (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации

социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П^{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.3)$$

где

$У^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($П_{реком}$) определяется по формуле:

$$П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.1)$$

где

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П^{орг.усл}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.2)$$

где

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($П_{уд}$) определяется по формуле:

$$П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.3)$$

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

В Приложении 1 в Рабочих картах №2 и №3 дополнительно указаны индикаторы оценки, при расчете показателей индикаторы учитываются следующим образом.

По показателю 2.1. Методикой установлена оценка 7 параметров. Каждый параметр содержит дополнительные индикаторы. Параметр считается выполнен при следующих условиях:

1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью: при выполнении всех индикаторов оценки (2 из 2 индикаторов).

2) наличие и понятность навигации внутри организации: при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (5 из 8 индикаторов).

3) наличие и доступность питьевой воды: при выполнении всех индикаторов оценки (2 из 2 индикаторов).

4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений: при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (4 из 6 индикаторов).

5) санитарное состояние помещений организации: при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (3 из 5 индикаторов).

6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки): при выполнении всех индикаторов оценки (2 из 2 индикаторов).

7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.): при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (2 из 3 индикаторов).

По показателю 3.1. Методикой установлена оценка 5 параметров. Каждый параметр содержит дополнительные индикаторы. Параметр считается выполнен при следующих условиях:

1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами): при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (9 из 17 индикаторов).

2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (4 из 6 индикаторов).

3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (7 из 12 индикаторов).

4) наличие сменных кресел-колясок: при выполнении всех индикаторов оценки (1 из 1 индикаторов).

5) наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений: при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (11 из 20 индикаторов).

По показателю 3.2. Методикой установлена оценка 6 параметров. Каждый параметр содержит дополнительные индикаторы. Параметр считается выполнен при следующих условиях:

1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (7 из 12 индикаторов).

2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля: при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (3 из 4 индикаторов).

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика): при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (1 из 2 индикаторов).

4) наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению: при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (7 из 12 индикаторов).

5) помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению

инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории: при выполнении всех индикаторов оценки (6 из 6 индикаторов).

6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому: при выполнении 51% от общего числа индикаторов оценки (1 из 2 индикаторов).

Методика работы с бланком опроса *(Бланк опроса представлен в Приложении 1 «Анкета для опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве условий их оказания поставщиками социальных услуг»)*

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Опрос проводится методом раздаточного анкетирования, однако в случае, если получатель услуг испытывает трудности при заполнении анкеты - он может быть опрошен в режиме интервью. В случае, если физические и психические ограничения со стороны получателя услуг не позволяют его опросить – могут быть опрошены родственники.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

Методика работы с рабочими картами *(Рабочие карты представлены в Приложении 1)*

Все рабочие карты заполняются по схожему алгоритму: перед началом работы эксперт заполняет таблицу информации, содержащую дату и время проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО эксперта, его телефон.

Далее, следуя пунктам рабочей карты, эксперт заполняет их на основе полученной и наблюдаемой информации, а также в обязательном порядке проставляет номер фото или скриншота. Все рабочие карты содержат подсказки по заполнению.

В столбце «Комментарий» рабочих карт обязательно записываются уточняющие сведения, позволяющие зафиксировать причину снижения оценки.

Составление рейтинга организаций социального обслуживания:

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость критериев оценки качества:

Значимость критериев оценки качества

Критерий	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

Методика расчета показателей независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому индикатору определена от min 0 до max 100 баллов. При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов будет составлен общий рейтинг организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам и формам обслуживания. Будут выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.